



Región de Murcia  
Consejería de Sanidad  
y Política Social

Dirección General de Salud



Ministerio de Sanidad  
y Consumo

Dirección General  
de Salud Pública

MONOGRAFÍAS  
SANITARIAS 20

# PROGRAMA DE AUTOCONTROL DE CALIDAD EN LA RESTAURACIÓN COLECTIVA DE LA REGIÓN DE MURCIA





**PROGRAMA DE AUTOCONTROL DE CALIDAD  
EN LA RESTAURACIÓN COLECTIVA  
DE LA REGIÓN DE MURCIA**

## EQUIPO DE TRABAJO

### Coordinación

Blas A. Marsilla de Pascual. *Consejería de Sanidad y Política Social*

### Equipo de trabajo

Bañón Peregrín, Maravillas. *Federación Regional de Hostelería (Hostemur)*

Blesa Pedreño, Juan Antonio. *Hostemur*

Castañó Domene, María Dolores. *Hostemur*

González Fernández, Montserrat. *Consejería de Sanidad y Política Social*

Hernández Artés, Concepción. *Ayuntamiento de Murcia*

Hernández Prado, Oscar. *Ministerio de Sanidad y Consumo*

Zancajo Villa, Alberto. *Consejería de Sanidad y Política Social*

### Agradecimientos

Al Presidente de la Federación Regional de Empresarios de Hostelería (Hostemur), don Francisco Arróniz Mecha por su apoyo incondicional y en especial al Presidente de la Asociación Empresarial de Restaurantes de la Región de Murcia, don Pedro Morales Panalés que ha sabido motivar a los restauradores murcianos para implicarlos activamente en el Programa.

El presente programa ha sido cofinanciado por:



**Región de Murcia**  
Consejería de Sanidad  
y Política Social



Ministerio de Sanidad y Consumo  
Dirección General de Salud Pública

PLAN FUTURES  
Secretaría de Estado para el Turismo



Hostemur

ISBN: 84-87686-70-2

Depósito Legal: MU-1.786-1995

IMPRENTA REGIONAL

## PRESENTACIÓN

La actualidad del control sanitario de alimentos y establecimientos alimentarios, viene marcada por las normas y el sentido común, y por el desarrollo de técnicas de autocontrol basadas en los mecanismos de Análisis de Riesgos, Identificación y Control de Puntos Críticos (A.R.I.C.P.C.).

Este método, que preconiza la coparticipación en el proceso de control sanitario, de la Industria y la Administración, es sumamente versátil, de manera que sus adaptaciones no suponen la exclusión de ningún sector.

El presente programa piloto, que se desarrolló en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en 1994, fue bien acogido por otras Administraciones (MISACO, Secretaría de Estado para el Turismo) y más favorablemente por el sector de Restauración.

Agradeciendo sinceramente el apoyo prestado por todos los implicados, ahora presentamos los resultados de dos años de trabajo, uno de preparación y otro de ejecución, que aunque modestamente, pueden servir de punto de partida para una metodología de trabajo distinta a la inspección tradicional, y que sin lugar a dudas puede resultar más eficaz, cuantos más sean los criterios que opinen sobre el mismo, y se consiga un sistema que vaya en beneficio del nivel de salud de la población, con la aceptación, que no imposición, de todos los participantes.

Murcia, 25 de octubre de 1995.

El Consejero de Sanidad y Política Social,  
**Francisco Marqués Fernández.**



Entre los sectores que componen lo que se denomina «Industria Alimentaria», la Restauración Colectiva constituye, tal vez, uno de los más difíciles para llevar a cabo una actuación preventiva.

La atomización, la gran diferenciación existente, la –todavía– escasa cualificación del personal, la conjunción de riesgos variados en la preparación de las comidas, etc., son factores que determinan unas coordenadas que resultan complicadas de cambiar, desde un punto de vista sanitario.

Uno de los errores que se ha podido cometer, hasta ahora, desde la Administración es querer solucionar los riesgos alimentarios, exclusivamente, mediante dos herramientas: legislación exhaustiva e inspección protocolizada.

Tal vez, se ha dejado de lado a los principales actores de esta «vivencia»: los responsables/empresarios de los establecimientos.

A su vez, éstos han adolecido de un interés por asociarse, lo que ha hecho imposible poder contar con un interlocutor válido y suficientemente representativo a la hora de diseñar actuaciones conjuntas.

Todas estas características son/eran síntomas de un Estado paternalista, pero impropias de una sociedad que desea ser autorresponsable.

Además, contamos con el reto contemplado en la Directiva del Consejo relativa a la Higiene de los productos alimenticios (93/44/CEE), y que también es de obligado cumplimiento para el sector de la restauración: las empresas alimentarias deberán garantizar la salubridad de sus alimentos mediante el cumplimiento de sistemas de autocontrol, basado, principalmente, en los conceptos del «Análisis de Riesgos y control de Puntos Críticos» (ARPC).

Por todo lo anteriormente expuesto, cuando en el año 1993, los responsables de la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia me comunicaron su interés en que colaborásemos para establecer un sistema de autocontrol en los establecimientos de restauración colectiva de la Región, mi respuesta fue afirmativa, ya que con esta expe-

riencia piloto se podía empezar a sentar las bases de una premisa fundamental, en la que todos los que trabajamos en el área de la Higiene Alimentaria creemos: la mejora de las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos de restauración solo se puede conseguir si se involucran de lleno los responsables de los mismos.

Además, en este estudio piloto se ha dado mucho realce al asesoramiento de los establecimientos. Es posible que en ese cambio de mentalidad –tan reivindicado por los operadores económicos– que debemos acometer los técnicos de la Administración, la tarea principal que tendremos que llevar a cabo sea la de aconsejar y asesorar a los industriales que desean, a su vez, modificar su actitud y aptitud profesional.

Por último, me gustaría pensar que esta idea que se ha realizado en Murcia es la primera de un conjunto de actuaciones similares que se van a llevar a cabo en otras regiones de España; todas ellas, con un elemento en común: el fomento de las actividades de autocontrol en este sector tan importante para nuestro placer y nuestra Economía.

**Juan José Francisco Polledo**  
Director General de Salud Pública  
Ministerio de Sanidad y Consumo



# ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
<b>Presentación</b> .....	III
<b>Prólogo</b> .....	V
<b>Introducción</b> .....	XI
<b>Material y método</b> .....	1
–Objetivos y actividades del programa .....	3
–Encuesta al empresario .....	6
–Encuesta al usuario .....	12
–Protocolo de autocontrol .....	14
–Cuestionario de autoevaluación .....	26
<b>Resultados</b> .....	29
–Encuesta al empresario .....	31
–Encuesta al usuario .....	39
• Primer cuestionario .....	39
• Segundo cuestionario .....	40
–Protocolo de autocontrol .....	41
• Realizado por el empresario .....	41
• Realizado por el Técnico en primera visita .....	49
• Realizado por el Técnico en segunda visita .....	55
• Comparación entre el realizado por el Empresario y la primera visita del Técnico .....	61
• Comparación entre primera y segunda visita del Técnico .....	69
– Actuaciones complementarias .....	77
<b>Evaluación</b> .....	79
–Protocolo de autocontrol .....	81
–Formación de manipuladores .....	82
A - Cuestionario de autoevaluación .....	82
B - Cursos de manipulador .....	82
–Observaciones del Empresario .....	83
–Encuesta al usuario .....	84
–Evolución de partes de Enf. de transmisión alimentaria .....	84
–Conclusión de la Evaluación .....	89



El Programa de Autocontrol nace de la necesidad que tiene el sector de restauración colectiva de adaptarse a las nuevas exigencias de Calidad marcadas por la Legislación Sanitaria al respecto.

En la restauración colectiva coincide además una incidencia en el nivel de salud de la población y una inquietud por parte de los movimientos asociativos del sector de mejorar servicios y controlar los riesgos.

La dispersión y complejidad de este sector unido al distanciamiento existente entre la Administración Sanitaria y el mencionado sector, plantea la necesidad de un cambio en los métodos tradicionales de control sanitario.

Con este fin se firmó un Convenio de Colaboración entre la Administración Central y Autonómica, responsables del área sanitaria y la Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia.

La base fundamental de este Convenio es que el empresariado asuma un mayor protagonismo en el control sanitario de su establecimiento, contando para ello con el apoyo y asesoramiento de la Administración Sanitaria.

Desde un principio se asumió que la mejora en la calidad sanitaria de los establecimientos debería incluir tanto las condiciones de infraestructura de los mismos como una adecuada formación-información del manipulador.

En reuniones previas de trabajo entre los representantes de los firmantes del convenio y la Consejería de Sanidad, se elaboró todo el soporte documental utilizado en el Programa y que adjuntamos en el presente informe.

En un primer momento se remitió a los empresarios los siguientes documentos: Encuesta al Empresario, encuesta al Usuario y Protocolo de Autocontrol. Una vez cumplimentados fueron recogidos por el personal de la Federación. En cuanto al Protocolo de Autocontrol, sus resultados fueron contrastados por las visitas efectuadas por el Técnico a los mencionados establecimientos.

Transcurridos dos meses se volvió a remitir al empresario una segunda encuesta al usuario y se cursó una segunda visita a los establecimientos para comprobar la subsanación de las posibles deficiencias detectadas en la primera visita.

Por otro lado y de forma simultánea, los cursos de manipulador de alimentos han centrado un gran interés a la hora de llevar a cabo el autocontrol, debido a la orientación formativa pretendida por este Programa.

Con el fin de disponer de información directa en dichos cursos sobre la opinión del personal manipulador, se distribuyó, aleatoriamente, a un centenar de alumnos, en los cursos celebrados en el primer trimestre, un cuestionario de autoevaluación, con un importante apartado de sugerencias. Sus opiniones se han tenido en cuenta a la hora de impartir los siguientes cursos, buscando así una participación más activa de los asistentes, así como una mayor concienciación en los problemas derivados de una incorrecta manipulación.

Esta labor formativa se completó con las visitas efectuadas por el Técnico de Hostemur a los establecimientos, permitiendo aclarar de forma directa y en una situación real los fundamentos en que se basa una correcta manipulación de alimentos.

## MATERIAL Y MÉTODO





### OBJETIVOS

1.º Fomentar la implantación de sistemas de autocontrol en los establecimientos de restauración colectiva y comedores colectivos en general.

2.º Fomentar la formación e información del personal encargado de asumir el desarrollo y aplicación de dichos sistemas de autocontrol.

### ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

Como fruto de la aceptación de la corresponsabilidad en el nivel de Salud de la población se ha propuesto en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia un modelo de programa de autocontrol que en plan piloto se está poniendo en marcha a lo largo de 1994 y que se quiere generalizar.

El programa comprende las actividades siguientes:

1. Formación de un técnico responsable del sector Hostelería.
2. Planificación de los cursos de manipuladores de alimentos.
3. Delegación de competencias en materia de formación de manipuladores.
4. Elaboración de los protocolos de autocontrol.
5. Realización de los protocolos de autocontrol por las propias empresas implicadas en el plan.
6. Estudio y comprobación de los protocolos por el responsable de Hostelería y verificación de los mismos en el establecimiento.
7. Seguimiento del personal manipulador, en especial el de los establecimientos sometidos al Plan.
8. Evaluación.

#### 1.º FORMACIÓN DEL TÉCNICO

Se seleccionaron dos licenciadas en Veterinaria con experiencia docente en cursos de manipuladores y con conocimientos amplios en Higiene y Tecnología Alimentaria adquiridos en cursos y masters postgrado. Estas veterinarias durante un periodo no inferior a seis meses participaron con los Inspectores Veterinarios de la Dirección General de Salud en la ejecución y desarrollo de las actividades de Comedores Colec-

tivos y Manipuladores de alimentos, englobadas en el Programa de Control Sanitario de Alimentos y Zoonosis de la Consejería de Sanidad.

## **2.º PLANIFICACIÓN DE LOS CURSOS**

Con la experiencia y conocimientos adquiridos se planificaron Cursos de Formación de Manipuladores desde el sector de Hostelería, considerando en el Método Docente unos principios de brevedad, sencillez, homogeneidad de los grupos y aplicabilidad de las enseñanzas.

Las Técnicas del método son:

–Exposiciones teóricas: comprensibles, razonables, ejemplos reales actuales y participativas.

–Dinámicas de grupos: estimular al alumno para el descubrimiento propio de las prácticas correctas/incorrectas.

–Prácticas de microbiología: sencillas que ayuden a visualizar conceptos abstractos para el manipulador: gérmenes, contaminación, etc.

Los cursos impartidos son evaluados en cuanto a conocimientos adquiridos y en cuanto a la aplicabilidad en la realidad de los conceptos y actividades aprendidas.

## **3.º ACREDITACIÓN**

Se delegan las competencias en materia de formación de manipuladores. La acreditación para impartir y evaluar los cursos se realiza oficialmente mediante Resolución del Director General de Salud a favor de la Asociación de Hostelería.

## **4.º ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE AUTOCONTROL**

Por un grupo de trabajo constituido por personal técnico y restauradores, y con los conceptos manejados en los cursos de formación de manipuladores y las normas sanitarias en vigor se procede a la elaboración de protocolos con preguntas referentes a infraestructura, condiciones higiénicas y hábitos.

## **5.º CUMPLIMENTACIÓN DE PROTOCOLOS**

Por las empresas implicadas en el Plan, se procede a la cumplimentación de los protocolos en base a su formación higiénica y advertidas previamente del efecto docente del citado protocolo y la objetividad necesaria para su cumplimentación.

## **6.º ESTUDIO Y COMPROBACIÓN DE LOS PROTOCOLOS**

Por el técnico responsable de la Asociación de Hostelería se procede al estudio y revisión de los protocolos de autocontrol; seguidamente, en el establecimiento en el



que se cumplimentó el protocolo y en presencia de quien lo rellenó, por el técnico de la Asociación se procede a la comprobación y verificación de las respuestas del mismo, a efectos de normalizar criterios y sustentar, técnica pero comprensiblemente para el restaurador, las respuestas dadas, su interpretación, así como la relación causa/efecto, deficiencia/problema de salud.

Experiencias ya realizadas, demuestran que lo que en un primer momento puede tener una contestación determinada, después de la visita del técnico y las reflexiones compartidas, la contestación siguiente es otra distinta.

## **7.º SEGUIMIENTO DEL PERSONAL MANIPULADOR**

En especial el de los manipuladores de los establecimientos sometidos al PLAN, desde dos aspectos:

–**Formación/Información:** Es el requisito que asombrosamente más ha demandado el personal que accedía a los cursos descritos con anterioridad, sobre todo cuando se trata de temas puntuales, no excesivamente amplios y muy relacionados con su ámbito de trabajo.

La formación/información se establecería con una periodicidad semestral/anual dependiendo de la fluctuación del personal laboral, su estabilidad en el puesto de trabajo y cualquier otro condicionante que implique movimiento de personal.

–**Control:** Mediante la cumplimentación de protocolos de buenas prácticas higiénicas de los manipuladores por parte del técnico sanitario de la Asociación. Estos protocolos luego de cumplimentados son comentados, desmenuzados y discutidos en grupo, sin personalizar malos hábitos ni deficiencias.

## **8.º EVALUACIÓN**

En los siete puntos descritos se basa el PLAN, debiendo someterse al final del periodo de aplicación de un año a una evaluación que contemple como mínimo los siguientes parámetros:

- Grado de satisfacción del Empresario.
- Grado de satisfacción/garantía del usuario.
- Estadística epidemiológica.
- Mejoras en infraestructura visible y no visible.
- Mejoras de los hábitos higiénicos del personal manipulador.
- Otras propuestas.

Dependiendo del resultado de la evaluación el plan se ampliará a todos los establecimientos, ya que en el primer periodo de aplicación (año 1994) se va a aplicar a cerca de 80 establecimientos distribuidos en el ámbito de las seis Áreas de Salud que componen la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y que voluntariamente han pedido participar.

## ENCUESTA AL EMPRESARIO

*Este documento recoge un cuestionario al Empresario sobre el sistema actual de inspección, así como de una serie de situaciones que se producen o pudieran producirse en el establecimiento y cuya forma de resolver es importante conocer.*

**Establecimiento** .....

**Propiedad de** .....

**Domicilio** .....

1. *¿Cree que existen métodos alternativos a la Inspección Normal para lograr control sanitario? Cítelos.*
  
2. *¿Qué opinión tiene sobre el sistema tradicional de inspección?*
  
3. *¿Se cree preparado para afrontar un tipo de control diferente al realizado hasta ahora?*
  
4. *¿Cree que se puede motivar a los manipuladores? ¿Cómo?*
  
5. *¿Ha notado diferencia entre manipuladores antes y después de la obtención del carné?*
  
6. *¿Realiza rotación para distintas tareas con el personal manipulador?*

7. *¿De qué forma supervisa las prácticas higiénicas de los manipuladores?*
8. *¿Cree necesario un control analítico en manipuladores? ¿Por qué?*
9. *Con un manipulador que le comunica padece síntomas gastrointestinales ¿Qué haría con él?*
10. *¿Estaría de acuerdo con la baja médica de un manipulador portador? ¿Por qué?*
11. *¿Cuando contrata a un manipulador, lo prefiere con experiencia o sin ella?*
12. *¿Revisa, si las tiene, las taquillas para ropa de manipuladores? ¿Cada cuánto tiempo?*
13. *¿Por qué cree que está prohibido fumar?*
14. *¿Qué cree más peligroso, que un manipulador con malos hábitos trabaje en una cocina o en un supermercado?*

15. *¿De qué forma cree que puede participar en programas de Educación Sanitaria?*
16. *¿Comprueba la documentación, etiquetado, etc. de los productos que adquiere o se fía de sus proveedores?*
17. *¿Con qué periodicidad realiza limpieza de las cámaras?*
18. *¿Comprueba regularmente la temperatura de las cámaras?*
19. *¿Por qué cree exigible en cuanto a la Legislación, la separación entre carne fresca y embutidos?*
20. *¿Qué destino da a los calamares descongelados que le sobren de un bloque grande?*
21. *La realización del control de Desinfección, Desinsectación y Desratización ¿lo lleva a cabo con empresa autorizada o usted mismo? ¿Qué productos utiliza y con qué frecuencia?*

22. *¿Conoce el inconveniente del uso del serrín?*
23. *¿Tiene diferenciada la zona de manipulación de productos crudos y elaborados en la cocina? ¿Por qué?*
24. *¿Utiliza algún criterio para controlar la calidad de la materia prima que recibe? ¿Cuál?*
25. *¿Cree adecuada la calidad del producto que ofrece? ¿Por qué?*
26. *¿Está dispuesto a facilitar a los manipuladores la realización de cursos de reciclaje y formación continuada? ¿Qué periodicidad cree conveniente?*
27. *¿Cree fácil que se produzca un brote de intoxicación alimentaria? ¿Por qué?*
28. *¿Cuál cree que es la causa principal por la que se origina una intoxicación alimentaria? ¿Por qué?*
29. *¿Qué haría usted, si recibe la noticia de que hay personas afectadas de intoxicación por alimentos y que supuestamente han sido consumidos en su establecimiento?*

30. *¿Considera adecuados y fiables los procedimientos existentes para la investigación epidemiológica de los brotes de intoxicaciones alimentarias? ¿Por qué?*
31. *¿Utiliza algún tipo de mecanismo para conocer opiniones acerca de su establecimiento por usuarios? ¿Cuáles? ¿Las tiene en cuenta?*
32. *¿Cree que el usuario antepone el precio asequible a la «calidad»?*
33. *¿Qué entiende como Calidad de Servicio?*
34. *¿Cree que en el sector de restauración existe una correcta formación-información?*

## **ENCUESTA AL USUARIO**

*En este modelo se contempla un cuestionario a los clientes de los establecimientos.  
Una vez cumplimentados son remitidos a Hostemur.*



## CUESTIONARIO

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>1.º Los platos, vasos y cubiertos</b>		
-Están en buenas condiciones de uso . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Presentan restos de alimentos, carmín de labios, etc. . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.º Ha encontrado durante su estancia en el local algún tipo de insecto u otro elemento no deseable (En caso positivo indicar) . . . . .</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.º Los aseos están en condiciones correctas . . . . .</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4.º En la barra ¿se encuentran las tapas dentro de vitrinas?. . . . .</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.º ¿Qué puntuación daría, de 1 a 10, al restaurante?. . . . .</b>	<input type="text"/>	
<b>6.º Ve necesario hacer alguna sugerencia.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En su caso le agradeceríamos que nos lo indique. . . . .		
. . . . .		
. . . . .		

- Entidades colaboradoras**
- M.º de Sanidad y Consumo
  - Secretaría General de Turismo
  - Consejería de Sanidad y A.S.
  - Consejería de Fomento y Trabajo
  - Federación R. de Empresarios de Hostelería de Murcia

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## PROTOCOLO DE AUTOCONTROL

*Esta documentación recoge una serie de preguntas al empresario sobre el Estado General del Local e Instalaciones. Equipo y Material. Personal y Prácticas Higiénicas.*

*Además se acompaña una Guía de Cumplimentación con el fin de clarificar algunos conceptos del mencionado Protocolo.*

## I. ESTADO GENERAL DE LOCALES E INSTALACIONES

	SI	NO
<b>1.º La cocina y el comedor están aislados de:</b>		
1.1. Servicios higiénicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Lugar de contenedores de basura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Locales o lugares que puedan ser fuente de contaminación. (dormitorios, habitaciones, cocinas particulares, patio de uso doméstico, lugares con animales, etc.). (Ver guía de cumplimentación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.º ¿El suelo de la cocina es de material no absorbente; liso, de fácil limpieza, sin juntas de dilatación?</b> (Válido: terrazo, gress, plástico, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.º ¿Paredes y techos de fácil limpieza?</b> (Superficie lavable y lisa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4.º ¿Todos los desagües están protegidos con rejilla y sifón para evitar el retroceso de olores y roedores?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.º ¿La iluminación está protegida frente a roturas en cocina y vitrinas expositoras?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6.º Abastecimiento de agua potable. ¿Procede de Red Municipal?</b> (Ver guía de cumplimentación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.º En la cocina y en los puestos de manipulación de alimentos ¿existen y funcionan lavamanos de accionamiento no manual (de codo, pedal o rodilla), con jabón, toallas de un solo uso, cepillo de uñas, y dotados de agua fría y caliente?</b> (Ver guía de cumplimentación).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.º Los contenedores de basuras ¿se almacenan en un lugar aislado de la cocina hasta su recogida?</b> (Aislado: separado por puertas, que no pueda entrar en contacto con los alimentos). (Ver guía de cumplimentación).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO
<b>9.º ¿Los recipientes para basura están provistos de cierre hermético?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1. ¿Permanecen tapados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2. ¿Utilizan bolsas para basura de un solo uso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3. ¿Están situados próximos a la zona de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4. ¿Se limpian y desinfectan todos los días? (Ver guía de cumplimentación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>10. ¿Las cámaras frigoríficas están dotadas de termómetro? ¿Funciona?</b> (Tanto las de refrigeración, como las de congelación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1. Están sobrecargadas en cuanto a la cantidad de alimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2. Se revisa diariamente la temperatura de las cámaras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3. El estado higiénico de las cámaras es el adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>11. ¿La ventilación es la adecuada?</b> (No excesiva, de manera que no exista corriente hacia la zona de manipulación de alimentos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>12. ¿Las aberturas al exterior están protegidas para evitar el acceso de insectos?</b> (Mallas mosquiteras en ventanas y huecos de ventilación, cortina de chorrillos, doble puerta, etc. en puertas de acceso exterior). (Ver guía de cumplimentación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>13. ¿Existen servicios higiénicos separados para trabajadores y público?</b> (En establecimientos con más de 8 operarios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>14. ¿Los servicios poseen de forma permanente: papel higiénico, jabón líquido, cepillo de uñas, toallas de un solo uso, lavamanos de accionamiento no manual y papeleras?</b> (Ver guía de cumplimentación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## II. EQUIPO Y MATERIAL

- |  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <b>15. ¿Después de cada jornada de trabajo se procede a una limpieza de todo el equipo y material utilizado aunque no haya estado en contacto directo con alimentos?</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.1. ¿Hay posibilidad de limpiar adecuadamente la maquinaria y utensilios? Pieza a pieza.<br>(Ver guía de cumplimentación)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>16. ¿Las superficies de trabajo (mesas, encimeras, tablas de cortar) son de material adecuado, y de fácil limpieza? (superficie lisa).<br/>(Acero inoxidable, mármol, formica en buenas condiciones, PVC, teflón, etc.)</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>17. ¿La vajilla y cubertería se revisa periódicamente para retirar piezas con erosión o defectos?<br/>(Ver guía de cumplimentación)</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>18. ¿Existen superficies corroídas, degradadas, oxidadas en alguna parte del local o en el equipo y útiles de trabajo usados en la manipulación de alimentos?<br/>(Ver guía de cumplimentación)</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>19. ¿Los productos de limpieza son almacenados en diferentes muebles o locales que los productos alimenticios?<br/>(Ver guía de cumplimentación)</b>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>20. ¿Existen papeleras a pie de barra o a disposición del usuario, o cualquier otro útil que evite que el usuario tire al suelo restos?</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>21. En el almacén de las materias primas y productos que no requieren frío ¿se almacenan éstos correctamente?<br/>(Aislados del suelo, con estiba o colocación adecuada, suficientemente separados entre sí. Ej. en estanterías).<br/>(Ver guía de cumplimentación)</b> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SI NO

**22. Las materias primas o comidas preparadas ¿cuando son expuestas están exclusivamente en armarios o vitrinas?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22.1. ¿Aislados o separados entre sí?

(Los alimentos preparados deben estar envasados, o en recipientes estancos)

**23. ¿Existe un sistema de limpieza que garantice la desinfección de la vajilla?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

(lejía o lavavajillas... agua a 80° C como mínimo)

**24. ¿Se encuentra separada la zona de preparación de alimentos crudos y elaborados?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

(Ver guía de cumplimentación)

### III. PERSONAL

- |   | SI                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>25. ¿Todos los trabajadores del establecimiento tienen carné de manipulador de alimentos?</b><br>(Ver guía de cumplimentación)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>26. ¿Usan ropa de uso exclusivo y limpia?</b>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>27. ¿Existen taquillas individualizadas en vestuarios adecuados?</b><br>(De forma que se separe la ropa de calle y la ropa de trabajo. Construidos con material de fácil limpieza y desinfección separados de la cocina).  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>28. ¿El aseo de manos se realiza con periodicidad adecuada y de forma correcta?</b><br>(Después de realizar una función diferente a la que nos ocupa en ese momento,<br>–En concreto: <ul style="list-style-type: none"><li>• Después de ir al servicio.</li><li>• Después de sonarse, toser.</li><li>• Después de manejar dinero.</li><li>• Antes y después de manipular un alimento, con agua caliente, jabón, cepillo de uñas, secándolas con toallas de un solo uso.</li></ul> <b>(Nunca con trapos)</b> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>29. ¿Advierte al personal que se abstenga de fumar, comer, masticar chicle, o cualquier otra práctica no higiénica?</b><br>(Tocar alimentos con las manos, la parte de cubiertos o vajilla que entra en contacto con el consumidor, cobrar dinero, tocarse la nariz...)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>30. ¿Advierte al manipulador de mantener un estado de higiene personal adecuado?</b><br>(Manos, uñas, ropa de trabajo, cubrecabezas)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### IV. PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

- |   | SI                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>31. ¿Existen animales domésticos en su establecimiento?</b><br>(Perros, gatos, aves...)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>32. ¿Se comprueba el origen de las materias primas, mediante la constatación de la documentación oficial?</b><br>(Facturas, albaranes, marchamos, etiquetas... que les acompañan)<br>(Ver guía de cumplimentación) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>33. ¿La limpieza la realiza de forma que no levante polvo?</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>34. La desinfección, desinsectación y desratización ¿la realiza usted mismo? ¿con productos autorizados y registrados?</b><br>(Ver guía de cumplimentación)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>35. ¿Los alimentos de origen vegetal que se consumen en crudo son lavados en una solución de agua con unas gotas de lejía de uso alimentario?</b><br>(Cantidad: 2 gotas/litro)<br>(Ver guía de cumplimentación)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>36. Los sobrantes de una salsa de mesa ¿Los desecha siempre?</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>37. Los botes de salsa (Ej. mayonesa) que estén abiertos ¿se encuentran siempre en el frigorífico y en recipientes adecuados y cerrados?</b><br>(Ver guía de cumplimentación)                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>38. ¿Guardan la debida separación en las cámaras frigoríficas las materias primas entre sí?</b><br>(Envueltos sin mezclarse entre ellas)<br>(Ver guía de cumplimentación)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>39. ¿Los productos elaborados se almacenan tapados y se exponen en vitrinas alejados del alcance del público?</b>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>40. Los alimentos crudos se cortan y preparan en diferente tabla y con diferentes instrumentos que los alimentos elaborados?</b><br>(Ver guía de cumplimentación)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



- |  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 41. Cuando prueba un guiso ¿lo realiza con utensilio diferente al utilizado para removerlo?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. ¿Utiliza serrín o coloca cartones en el suelo?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. ¿Se asegura que al calentar, se alcanza en el alimento una temperatura de 70° C ?            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Los alimentos que llevan huevo como componente y no sufren un tratamiento térmico posterior, |                          |                          |
| -Se elaboran con mayonesa industrial o con ovoproductos autorizados.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| -Se almacenan hasta su consumo a una temperatura inferior a 5° C.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| -Se consumen dentro de las 24 horas siguientes a su elaboración.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## GUÍA DE CUMPLIMENTACIÓN

1.º Contestar cada apartado por separado.

–Aislados, se refiere a la separación FÍSICA completa, con pared hasta el techo y separados por una puerta cerrada.

–Los patios de uso doméstico, se refiere a patios con acúmulo de cajas, desechos, basura, jaulas de conejos, gallinas o cualquier otro animal. Es válido, por ejemplo un patio de luces limpio.

2.º Se permite cerámica **no** porosa, **no** absorbente.

Las juntas de dilatación se refieren a la separación entre las losas del piso; éstas deben ser de forma que contacten baldosa con baldosa; y no haya posibilidad de introducción de suciedad entre ellas.

6.º En caso de que haya depósitos de agua (aljibes, pozos), mencionar el sistema utilizado para clorarla.

7.º Lavamanos de accionamiento no manual en puestos de manipulación de alimentos: ejemplo, si en la barra se realizase manipulación de alimentos (tapas, bocadillos, plancha...).

8.º Lugar aislado: puede ser válido un **armario** herméticamente cerrado por una puerta, que se limpiará y desinfectará todos los días al finalizar el trabajo, y cuyas puertas no deberán estar abiertas.

9.º \* Cierre hermético: referido a que la tapadera ajuste perfectamente en el cubo.

\* Tapados: Estén cerrados **siempre**, para evitar una contaminación ambiental en la cocina.

\* Se utilizarán bolsas impermeables de un solo uso siempre.

Contestar cada pregunta por separado.

12.º Si las ventanas están **permanentemente cerradas**, ya está protegida esa abertura, no hace falta malla mosquitera, pero si se abre en cualquier momento del día, es necesaria la protección.

\* En los huecos de comunicación de la cocina con barra o comedor no es necesario.

\* Cortinas de chorrillo: deben colocarse en las puertas de acceso al exterior desde la cocina (Ejemplo: a un patio o a la calle).

13.º Se refiere por ejemplo a: corral de ganado, basureros, solar vacío, casa deshabitada, acequia o canal de huerta.

14.º Puede haber toallas de un solo uso o secador automático de aire.

15.º Mesas, fregaderos, lavamanos, microondas, cafeteras, cámaras...

17.º Tener cuidado al revisar objetos de barro esmaltado de uso alimentario, procurando que permanezca esa primera capa esmaltada que tenían cuando los compramos.

18.º Aquí hay que tener cuidado con las superficies de formica cuando comienzan a erosionarse o picarse (mesas). Son un foco de contaminación, porque al no ser lisa la superficie **no se limpia bien**.

Asimismo, controlar la limpieza de las taquillas del vestuario.

19.º Se refiere tanto a los productos de limpieza como a los utensilios para limpiar (cubos, fregonas, escobas...), que deben estar siempre guardados en armarios o locales apartados.

21.º El almacén para guardar materias primas que no requieren frío (cajas de leche, botes de conserva, especias...) no debe utilizarse para guardar objetos como manteles, maquinaria que no se usa, contenedor de la basura, cajas de cartón...).

24.º Se refiere a que haya dos zonas de preparación para, a la hora de trabajar **no mezclar** las diversas manipulaciones. (Ej. estar elaborando unas albóndigas y al mismo tiempo, en el mismo lugar preparar ensalada de lechuga).

25.º Se refiere a todos los trabajadores, también los contratados circunstancialmente porque haya acúmulo de trabajo algún día, etc.

26.º Con calzado y cubrecabezas (los trabajadores de la cocina).

32.º No valen aquí las notas de entrega en un papel escrito sin membrete o sello del establecimiento donde hemos comprado.

34.º Contestar separadamente cada pregunta.

Si contesta que **no** a la primera pregunta, porque se lo realiza una empresa de desinfección, desinsectación y desratización, no hace falta contestar a la segunda, pero tendrá usted en su poder un documento acreditativo de dicha empresa.

35.º Tienen que permanecer 20 o 30 minutos en dicha solución y posteriormente **aclarse con abundante agua potable.**

37.º Se refiere a botes de salsas industriales. Las mayonesas o ajo de elaboración propia se deben consumir el mismo día de su elaboración y el resto tirarlo.

38.º \* Ejemplo. Carne y pescado pueden estar en el mismo frigorífico envueltos y nunca en contacto, o la carne de conejo y pollo siempre envueltas y nunca en contacto una con otra.

40.º Pueden prepararse con los mismos instrumentos, si después de su uso han sido convenientemente lavados y desinfectados.



## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

*Este documento recoge una serie de preguntas a cumplimentar por los manipuladores sobre la impresión de éstos acerca de los cursos impartidos. Contiene un importante apartado de sugerencias.*

1.º ¿La exposición de los temas ha sido muy clara?

Muy clara .....

Bastante clara .....

Clara .....

2.º ¿El curso ha servido para aclarar dudas?

Bastante .....

Alguna .....

Ninguna .....

3.º ¿Es interesante para su trabajo asistir al curso?

Muy interesante.....

Normal .....

4.º ¿Le ha servido el curso para aprender cosas nuevas?

Bastante .....

Alguna .....

Ninguna .....

5.º Puntúe cada sesión según el interés y la forma de exposición de **0 a 10 puntos**.

**Primera clase**

**Segunda clase**

**Tercera clase**

Puntuación .....

Puntuación .....

Puntuación .....

6.º ¿Qué es lo que más le ha gustado del curso?

7.º ¿Qué es lo que menos le ha gustado del curso?

8.º ¿Qué temas le interesaría que se trataran además de los ya vistos?





## RESULTADOS





## ENCUESTA AL EMPRESARIO

<b>Establecimientos encuestados:</b>	78
<b>Contestan:</b>	69
<b>Porcentaje:</b>	88%

### CUESTIONARIO

1. *¿Cree que existen métodos alternativos a la Inspección Normal para lograr control sanitario? Cítelos.*

Sí	80%
No	11%
Lo desconozco	9%

#### MÉTODOS:

-Examen en lugar de test	.1%
-Controles médicos	.2%
-Análisis periódicos de alimentos	.1%
-Controles químicos y fitosanitarios	.3%
-Mayor claridad en los protocolos, explicación al empresario y unificación de criterios	.20%
-Formación y seguimiento sanitario	.25%
-Autocontrol de calidad	.48%

2. *¿Qué opinión tiene sobre el sistema tradicional de inspección?*

-Lo desconozco	.1%
-Represivo	.3%
-Innecesario con el autocontrol	.4%
-No es práctico	.8%
-Debe extenderse a todos los establecimientos que den comidas	.9%
-Adecuado	.36%
-Debe ser más clarificador en los conceptos y más conexionado con la empresa	.39%

3. *¿Se cree preparado para afrontar un tipo de control diferente al realizado hasta ahora?*

- No .....1%
- Sí .....99%

4. *¿Cree que se puede motivar a los manipuladores? ¿Cómo?*

- No .....2%
- Difícil .....1%
- Es su obligación .....1%
- Sí, haciéndoles ver sus responsabilidades e  
incidiendo en la formación de manera más  
continuada y no mediante cursos cada 4 años .96%

5. *¿Ha notado diferencia entre manipuladores antes y después de la obtención del carné?*

- Sí .....68%
- No .....32%

6. *¿Realiza rotación para distintas tareas con el personal manipulador?*

- En ocasiones .....7%
- Sí .....20%
- No .....73%

7. *¿De qué forma supervisa las prácticas higiénicas de los manipuladores?*

- Son conscientes de su responsabilidad .....2%
- Visualmente y a través del buzón de  
sugerencias de los clientes .....3%
- Personalmente, trabajando con ellos .....95%

8. *¿Cree necesario un control analítico en manipuladores? ¿Por qué?*

- Sí, obligatorio cada seis meses .....3%
- Interesante .....5%
- No, basta con buenas prácticas higiénicas . . .10%
- Sí, se evita posibles contagios y sirva para  
detectar infecciones .....82%

9. *Con un manipulador que le comunica padece síntomas gastrointestinales ¿Qué haría con él?*

- Apartarlo del trabajo y enviarlo al médico . . .100%

10. *¿Estaría de acuerdo con la baja médica de un manipulador portador? ¿Por qué?*

- Sí porque puede contagiar los alimentos . . .100%

11. *¿Cuándo contrata a un manipulador, lo prefiere con experiencia o sin ella?*
- Con experiencia . . . . .82%
  - Sin experiencia . . . . .18%
12. *¿Revisa, si las tiene, las taquillas para ropa de manipuladores? ¿Cada cuánto tiempo?*
- No tenemos . . . . .40%
  - Sí, mensualmente . . . . .3%
  - Sí, cada 15 días . . . . .4%
  - Sí, diariamente . . . . .5%
  - Sí, pero no las revisamos frecuentemente . . . . .1%
  - Sí, semanalmente . . . . .47%
13. *¿Por qué cree que está prohibido fumar?*
- Porque es perjudicial para la salud . . . . .8%
  - Porque es incompatible con la labor del manipulador, cocina, alimentos y atención al cliente . . . . .92%
14. *¿Qué cree más peligroso, que un manipulador con malos hábitos trabaje en una cocina o en un supermercado?*
- No debe trabajar en ningún sitio . . . . .1%
  - Si es manipulador de alimentos en los dos . . .37%
  - En cocina . . . . .62%
15. *¿De qué forma cree que puede participar en programas de Educación Sanitaria?*
- Instituyendo estos programas . . . . .5%
  - No lo sé . . . . .7%
  - Adquiriendo y transmitiendo a su vez los conocimientos respectivos . . . . .23%
  - Cursos dados por profesionales del ramo y por sanidad de forma periódica . . . . .65%
16. *¿Comprueba la documentación, etiquetado, etc. de los productos que adquiere o se fía de sus proveedores?*
- Me fío de mis proveedores . . . . .1%
  - Generalmente lo compruebo . . . . .1%
  - Siempre lo compruebo . . . . .98%
17. *¿Con qué periodicidad realiza limpieza de las cámaras?*
- Mensualmente . . . . .5%
  - Días alternos . . . . .20%
  - Diariamente . . . . .30%
  - Semanalmente . . . . .45%

18. ¿Comprueba regularmente la temperatura de las cámaras?

- No . . . . .1%
- Semanalmente . . . . .4%
- Varias veces al día . . . . .7%
- Diariamente . . . . .88%

19. ¿Por qué cree exigible en cuanto a la Legislación, la separación entre carne fresca y embutidos?

- Por higiene . . . . .1%
- Porque los embutidos pueden portar alguna infección . . . . .1%
- Por los conservantes . . . . .1%
- Por las químicas de los embutidos . . . . .1%
- Por los olores . . . . .2%
- No lo sé . . . . .2%
- La carne fresca requiere más frío . . . . .7%
- Necesitan distinta conservación . . . . .5%
- Evitar posibles contaminaciones . . . . .80%

20. ¿Qué destino da a los calamares descongelados que le sobren de un bloque grande?

- Procuro que no sobre, y si esto ocurre lo gasto lo antes posible . . . . .1%
- Si sobran se hierven y los meto en el frigorífico .1%
- No los uso . . . . .2%
- Ponerlos en cámara de mantenimiento y consumirlos pronto . . . . .3%
- Los guardo por bloques y consumo el bloque descongelado en el día . . . . .93%

21. La realización del control de Desinfección, Desinsectación y Desratización ¿lo lleva a cabo con empresa autorizada o usted mismo? ¿Qué productos utiliza y con qué frecuencia?

- Diaria y por nosotros . . . . .5%
- Forma mixta . . . . .10%
- Empresa autorizada . . . . .85%
- Anualmente . . . . .80%
- Trimestralmente . . . . .10%
- Mensualmente . . . . .5%
- Semanalmente . . . . .5%
- Productos de empresas autorizadas . . . . .100%

22. ¿Conoce el inconveniente del uso del serrín?

- Sí . . . . .90%
- No . . . . .5%
- Discutible . . . . .5%

23. *¿Tiene diferenciada la zona de manipulación de productos crudos y elaborados en la cocina? ¿Por qué?*
- Sí, por razones de higiene y para evitar posibles contaminaciones . . . . .93%
  - No . . . . .7%
24. *¿Utiliza algún criterio para controlar la calidad de la materia prima que recibe? ¿Cuál?*
- Fecha de caducidad . . . . .1%
  - Inmediata utilización del producto . . . . .1%
  - Confianza en los proveedores . . . . .6%
  - Guías sanitarias y albaranes . . . . .11%
  - Lo superviso personalmente . . . . .81%
25. *¿Cree adecuada la calidad del producto que ofrece? ¿Por qué?*
- Sí, por profesionalidad . . . . .100%
26. *¿Está dispuesto a facilitar a los manipuladores la realización de cursos de reciclaje y formación continuada? ¿Qué periodicidad cree conveniente?*
- Sí, trimestralmente . . . . .5%
  - Sí, semestralmente . . . . .20%
  - Sí, anualmente . . . . .75%
27. *¿Cree fácil que se produzca un brote de intoxicación alimentaria? ¿Por qué?*
- No, por el control médico que hago a los trabajadores . . . . .1%
  - Sí, porque hay productos que son difíciles de controlar . . . . .2%
  - Sí, por no seguir la línea de frío y no almacenar adecuadamente . . . . .8%
  - No, si se observan las medidas higiénicas y se conservan los productos adecuadamente .89%
28. *¿Cuál cree que es la causa principal por la que se origina una intoxicación alimentaria? ¿Por qué?*
- Mala conservación . . . . .4%
  - Mala calidad del producto . . . . .6%
  - Hacer mayonesa con huevo . . . . .7%
  - Descuido y falta de profesionalidad . . . . .20%
  - Falta de higiene . . . . .28%
  - Mala manipulación . . . . .35%

29. ¿Qué haría usted, si recibe la noticia de que hay personas afectadas de intoxicación por alimentos y que supuestamente han sido consumidos en su establecimiento?

- Cerrar el establecimiento y ponerlo en manos de Sanidad . . . . .1%
- Nunca me va a suceder eso, debido a las precauciones que tomo . . . . .1%
- Tirar los alimentos y hacer una desinfección y limpieza . . . . .3%
- Investigar de dónde procede el brote . . . . .15%
- Comunicarlo a Sanidad . . . . .15%
- Comunicarlo a Sanidad y guardar los restos de los productos . . . . .65%

30. ¿Considera adecuados y fiables los procedimientos existentes para la investigación epidemiológica de los brotes de intoxicaciones alimentarias? ¿Por qué?

- No, por la publicidad que conlleva . . . . .1%
- No . . . . .2%
- Sí, pero luego posibilita que aumente el número de afectados . . . . .5%
- Sí, porque son eficaces . . . . .11%
- Los desconozco . . . . .34%
- Creo que sí . . . . .46%

31. ¿Utiliza algún tipo de mecanismo para conocer opiniones acerca de su establecimiento por usuarios? ¿Cuáles? ¿Las tiene en cuenta?

- No lo utilizo . . . . .11%
- Sí, por medio de encuestas directas . . . . .10%
- Sí, mediante el diálogo con ellos . . . . .79%

32. ¿Cree que el usuario antepone el precio asequible a la «calidad»?

- Busca relación calidad-precio . . . . .4%
- Quiere las dos cosas calidad y bajo precio . . .4%
- Cada cliente es diferente . . . . .8%
- Sí . . . . .15%
- No . . . . .69%

33. ¿Qué entiende como **Calidad de Servicio**?

- Atención personalizada . . . . .3%
- Relación óptima calidad-precio . . . . .4%
- Correcta elaboración, manipulación, servicio y limpieza . . . . .93%



34. *¿Cree que en el sector de restauración existe una correcta formación-información?*
- Unos sí y otros no .....2%
  - Sí, pero insuficiente .....11%
  - Sí .....18%
  - No .....69%



## CUESTIONARIO AL USUARIO I

**Total de usuarios encuestados:** 325

### 1.º Los platos, vasos y cubiertos

*-Están en buenas condiciones de uso*

-Sí .....99,70%  
-No .....0,30%

*-Presentan restos de alimentos, carmín de labios, etc.*

-Sí .....0,92%  
-No .....98,77%

### 2.º Ha encontrado durante su estancia en el local algún tipo de insecto u otro elemento no deseable

-Sí .....1,23%  
-No .....98,77%

### 3.º Los aseos están en condiciones correctas

-Sí .....98,47%  
-No .....1,53%

### 4.º En la barra ¿se encuentran las tapas dentro de vitrinas?

-Sí .....99,08%  
-No .....0,92%

### 5.º ¿Qué puntuación daría, de 1 a 10, al restaurante?

-10 .....31%  
-9,50 .....1%  
-9 .....30%  
-8,50 .....2,39%  
-8 .....26%  
-7,50 .....0,61%  
-7 .....7%  
-6 .....2%

### 6.º Ve necesario hacer alguna sugerencia.

-Sí .....3%  
-No .....97%

## CUESTIONARIO AL USUARIO II

**Total de usuarios encuestados:** 335

### 1.º Los platos, vasos y cubiertos

–Están en buenas condiciones de uso

- Sí .....99,90%
- No .....0,10%

–Presentan restos de alimentos, carmín de labios, etc.

- Sí .....—
- No .....100%

### 2.º Ha encontrado durante su estancia en el local algún tipo de insecto u otro elemento no deseable

- Sí .....0,90%
- No .....99,10%

### 3.º Los aseos están en condiciones correctas

- Sí .....99,40%
- No .....0,60%

### 4.º En la barra ¿se encuentran las tapas dentro de vitrinas?

- Sí .....99,90%
- No .....0,10%

### 5.º ¿Qué puntuación daría, de 1 a 10, al restaurante?

- 10 .....35%
- 9,50 .....1%
- 9 .....32%
- 8,50 .....2%
- 8 .....26%
- 7,50 .....1%
- 7 .....3%

### 6.º Ve necesario hacer alguna sugerencia.

- Sí .....3%
- No .....97%

## PROTOCOLO AUTOCONTROL

Realizado por el empresario, previo a la visita de comprobación del técnico de Hostemur

**Encuestas enviadas: 78**

**Encuestas recibidas: 78**

### I. ESTADO GENERAL DE LOCALES E INSTALACIONES

1.º *La cocina y el comedor están aislados de:*

1.1. *Servicios higiénicos*

-Sí .....98%

-No .....2%

1.2. *Lugar de contenedores de basura*

-Sí .....100%

1.3. *Locales o lugares que puedan ser fuente de contaminación. (dormitorios, habitaciones, cocinas particulares, patio de uso doméstico, lugares con animales, etc.).*

-Sí .....94%

-No .....6%

2.º *¿El suelo de la cocina es de material no absorbente; liso, de fácil limpieza, sin juntas de dilatación?*

-Sí .....97%

-No .....3%

3.º *¿Paredes y techos de fácil limpieza?*

-Sí .....98%

-No .....2%

4.º *¿Todos los desagües están protegidos con rejilla y sifón para evitar el retroceso de olores y roedores?*

-Sí .....100%

5.º *¿La iluminación está protegida frente a roturas en cocina y vitrinas expositoras?*

-Sí .....100%

6.º *Abastecimiento de agua potable. ¿Procede de Red Municipal?*

-Sí .....100%

7.º En la cocina y en los puestos de manipulación de alimentos ¿existen y funcionan lavamanos de accionamiento no manual (de codo, pedal o rodilla), con jabón, toallas de un sólo uso, cepillo de uñas, y dotados de agua fría y caliente?

-Sí .....98%

-No .....2%

8.º Los contenedores de basuras ¿se almacenan en un lugar aislado de la cocina hasta su recogida?

-Sí .....97%

-No .....3%

9.º ¿Los recipientes para basura están provistos de cierre hermético?

-Sí .....93%

-No .....7%

9.1. ¿Permanecen tapados?

-Sí .....98%

-No .....2%

9.2. ¿Utilizan bolsas para basura de un solo uso?

-Sí .....98%

-No .....2%

9.3. ¿Están situados próximos a la zona de trabajo?

-Sí .....37%

-No .....63%

9.4. ¿Se limpian y desinfectan todos los días?

-Sí .....97%

-No .....3%

10. ¿Las cámaras frigoríficas están dotadas de termómetro? ¿Funciona?

-Sí .....98%

-No .....2%

10.1. Están sobrecargadas en cuanto a la cantidad de alimentos

-Sí .....8%

-No .....92%

10.2. Se revisa diariamente la temperatura de las cámaras

-Sí .....96%

-No .....4%

10.3. El estado higiénico de las cámaras es el adecuado

-Sí .....98%

-No .....2%

11. *¿La ventilación es la adecuada?*  
 -Sí .....100%
12. *¿Las aberturas al exterior están protegidas para evitar el acceso de insectos?*  
 -Sí .....97%  
 -No .....3%
13. *¿Existen servicios higiénicos separados para trabajadores y público?*  
 -Sí .....80%  
 -No .....20%
14. *¿Los servicios poseen de forma permanente: papel higiénico, jabón líquido, cepillo de uñas, toallas de un solo uso, lavamanos de accionamiento no manual y pape-  
 leras?*  
 -Sí .....97%  
 -No .....3%

## II. EQUIPO Y MATERIAL

15. *¿Después de cada jornada de trabajo se procede a una limpieza de todo el equipo y material utilizado aunque no haya estado en contacto directo con los alimentos?*  
 -Sí .....100%
- 15.1. *¿Hay posibilidad de limpiar adecuadamente la maquinaria y utensilios?  
 Pieza a pieza.*  
 -Sí .....100%
16. *¿Las superficies de trabajo (mesas, encimeras, tablas de cortar) son de material adecuado, y de fácil limpieza?*  
 -Sí .....98%  
 -No .....2%
17. *¿La vajilla y cubtería se revisa periódicamente para retirar piezas con erosión o defectos?*  
 -Sí .....98%  
 -No .....2%
18. *¿Existen superficies corroídas, degradadas, oxidadas en alguna parte del local o en el equipo y útiles de trabajo usados en la manipulación de alimentos?*  
 -Sí .....14%  
 -No .....86%

19. ¿Los productos de limpieza son almacenados en diferentes muebles o locales que los productos alimenticios?
- Sí .....97%
  - No .....3%
20. ¿Existen papeleras a pie de barra o a disposición del usuario, o cualquier otro útil que evite que el usuario tire al suelo restos?
- Sí .....92%
  - No .....8%
21. En el almacén de las materias primas y productos que no requiere frío ¿se almacenan éstos correctamente?
- Sí .....100%
22. Las materias primas o comidas preparadas ¿cuando son expuestas están exclusivamente en armarios o vitrinas?
- Sí .....98%
  - No .....2%
- 22.1. ¿Aislados o separados entre sí?
- Sí .....97%
  - No .....3%
23. ¿Existe un sistema de limpieza que garantice la desinfección de la vajilla?
- Sí .....100%
24. ¿Se encuentra separada la zona de preparación de alimentos crudos y elaborados?
- Sí .....97%
  - No .....3%

### III. PERSONAL

25. ¿Todos los trabajadores del establecimiento tienen carné de manipulador de alimentos?
- Sí .....100%
26. ¿Usan ropa de uso exclusivo y limpia?
- Sí .....100%
27. ¿Existen taquillas individualizadas en vestuarios adecuados?
- Sí .....81%
  - No .....19%



28. ¿El aseo de manos se realiza con periodicidad adecuada y de forma correcta?  
 –En concreto:
- Después de ir al servicio.
  - Después de sonarse, toser.
  - Después de manejar dinero.
  - Antes y después de manipular un alimento con agua caliente, jabón, cepillo de uñas, secándolas con toallas de un solo uso.
- Sí .....98%  
 –No .....2%
29. ¿Advierte al personal que se abstenga de fumar, comer, masticar chicle, o cualquier otra práctica no higiénica?  
 –Sí .....98%  
 –No .....2%
30. ¿Advierte al manipulador de mantener un estado de higiene personal adecuado?  
 –Sí .....100%

#### IV. PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

31. ¿Existen animales domésticos en su establecimiento?  
 –Sí .....6%  
 –No .....94%
32. ¿Se comprueba el origen de las materias primas, mediante la constatación de la documentación oficial?  
 –Sí .....100%
33. ¿La limpieza la realiza de forma que no levante polvo?  
 –Sí .....100%
34. La desinfección, desinsectación y desratización ¿la realiza usted mismo? ¿con productos autorizados y registrados?  
 –Sí .....40%  
 –No .....60%
- Productos autorizados y registrados  
 –Sí .....100%
35. ¿Los alimentos de origen vegetal que se consumen en crudo son lavados en una solución de agua con unas gotas de lejía de uso alimentario?  
 –Sí .....97%  
 –No .....3%

36. Los sobrantes de una salsa de mesa ¿Los desecha siempre?
- Sí .....98%
  - No .....2%
37. Los botes de salsa (Ej. mayonesa) que estén abiertos ¿se encuentran siempre en el frigorífico y en recipientes adecuados y cerrados?
- Sí .....98%
  - No .....2%
38. ¿Guardan la debida separación en las cámaras frigoríficas las materias primas entre sí?
- Sí .....96%
  - No .....4%
39. ¿Los productos elaborados se almacenan tapados y se exponen en vitrinas alejados del alcance del público?
- Sí .....97%
  - No .....3%
40. Los alimentos crudos se cortan y preparan en diferente tabla y con diferentes instrumentos que los alimentos elaborados?
- Sí .....94%
  - No .....6%
41. Cuando prueba un guiso ¿lo realiza con utensilio diferente al utilizado para removerlo?
- Sí .....97%
  - No .....3%
42. ¿Utiliza serrín o coloca cartones en el suelo?
- Sí .....7%
  - No .....93%
43. ¿Se asegura que al calentar, se alcanza en el alimento una temperatura de 70° C ?
- Sí .....94%
  - No .....6%
44. Los alimentos que llevan huevo como componente y no sufren un tratamiento térmico posterior,
- Se elaboran con mayonesa industrial o con ovoproductos autorizados.
  - Sí .....98%
  - No .....2%

-Se almacenan hasta su consumo a una temperatura inferior a 5° C.

-Sí .....97%

-No .....3%

-Se consumen dentro de las 24 horas siguientes a su elaboración.

-Sí .....97%

-No .....3%



## DATOS DE LA PRIMERA VISITA EFECTUADA A LOS ESTABLECIMIENTOS INCLUIDOS EN EL PROGRAMA DE AUTOCONTROL

Este protocolo fue cumplimentado por el técnico de Hostemur en el propio establecimiento y con el de autocontrol, cumplimentado por el empresario, recibido y estudiado

### I. ESTADO GENERAL DE LOCALES E INSTALACIONES

1.º *La cocina y el comedor están aislados de:*

1.1. *Servicios higiénicos*

-Sí . . . . .100%

1.2. *Lugar de contenedores de basura*

-Sí . . . . .94%

-No . . . . .6%

1.3. *Locales o lugares que puedan ser fuente de contaminación. (dormitorios, habitaciones, cocinas particulares, patio de uso doméstico, lugares con animales, etc.).*

-Sí . . . . .99%

-No . . . . .1%

2.º *¿El suelo de la cocina es de material no absorbente; liso, de fácil limpieza, sin juntas de dilatación?*

-Sí . . . . .96%

-No . . . . .4%

3.º *¿Paredes y techos de fácil limpieza?*

-Sí . . . . .96%

-No . . . . .4%

4.º *¿Todos los desagües están protegidos con rejilla y sifón para evitar el retroceso de olores y roedores?*

-Sí . . . . .100%

5.º *¿La iluminación está protegida frente a roturas en cocina y vitrinas expositoras?*

-Sí . . . . .100%

6.º *Abastecimiento de agua potable. ¿Procede de Red Municipal?*

-Sí . . . . .100%

7.º En la cocina y en los puestos de manipulación de alimentos ¿existen y funcionan lavamanos de accionamiento no manual (de codo, pedal o rodilla), con jabón, toallas de un sólo uso, cepillo de uñas, y dotados de agua fría y caliente?

-Sí .....57%  
-No .....43%

8.º Los contenedores de basuras ¿se almacenan en un lugar aislado de la cocina hasta su recogida?

-Sí .....91%  
-No .....9%

9.º ¿Los recipientes para basura están provistos de cierre hermético?

-Sí .....87%  
-No .....13%

9.1. ¿Permanecen tapados?

-Sí .....62%  
-No .....38%

9.2. ¿Utilizan bolsas para basura de un solo uso?

-Sí .....95%  
-No .....5%

9.3. ¿Están situados próximos a la zona de trabajo?

-Sí .....97%  
-No .....3%

9.4. ¿Se limpian y desinfectan todos los días?

-Sí .....86%  
-No .....14%

10. ¿Las cámaras frigoríficas están dotadas de termómetro? ¿Funciona?

-Sí .....85%  
-No .....15%

10.1. Están sobrecargadas en cuanto a la cantidad de alimentos

-Sí .....9%  
-No .....91%

10.2. Se revisa diariamente la temperatura de las cámaras

-Sí .....91%  
-No .....9%

10.3. El estado higiénico de las cámaras es el adecuado

-Sí .....88%  
-No .....12%

11. ¿La ventilación es la adecuada?
- Sí .....96%
  - No .....4%
12. ¿Las aberturas al exterior están protegidas para evitar el acceso de insectos?
- Sí .....85%
  - No .....15%
13. ¿Existen servicios higiénicos separados para trabajadores y público?
- Sí .....100%
14. ¿Los servicios poseen de forma permanente: papel higiénico, jabón líquido, cepillo de uñas, toallas de un solo uso, lavamanos de accionamiento no manual y pape-  
leras?
- Sí .....93%
  - No .....7%

## II. EQUIPO Y MATERIAL

15. ¿Después de cada jornada de trabajo se procede a una limpieza de todo el equipo y material utilizado aunque no haya estado en contacto directo con alimentos?
- Sí .....98%
  - No .....2%
- 15.1. ¿Hay posibilidad de limpiar adecuadamente la maquinaria y utensilios?  
Pieza a pieza.
- Sí .....98%
  - No .....2%
16. ¿Las superficies de trabajo (mesas, encimeras, tablas de cortar) son de material adecuado, y de fácil limpieza?
- Sí .....67%
  - No .....33%
17. ¿La vajilla y cubertería se revisa periódicamente para retirar piezas con erosión o defectos?
- Sí .....89%
  - No .....11%
18. ¿Existen superficies corroídas, degradadas, oxidadas en alguna parte del local o en el equipo y útiles de trabajo usados en la manipulación de alimentos?
- Sí .....40%
  - No .....60%

19. ¿Los productos de limpieza son almacenados en diferentes muebles o locales que los productos alimenticios?
- Sí .....82%
  - No .....18%
20. ¿Existen papeleras a pie de barra o a disposición del usuario, o cualquier otro útil que evite que el usuario tire al suelo restos?
- Sí .....89%
  - No .....11%
21. En el almacén de las materias primas y productos que no requiere frío ¿se almacenan éstos correctamente?
- Sí .....78%
  - No .....22%
22. Las materias primas o comidas preparadas ¿cuando son expuestas están exclusivamente en armarios o vitrinas?
- Sí .....81%
  - No .....19%
- 22.1. ¿Aislados o separados entre sí?
- Sí .....85%
  - No .....15%
23. ¿Existe un sistema de limpieza que garantice la desinfección de la vajilla?
- Sí .....100%
24. ¿Se encuentra separada la zona de preparación de alimentos crudos y elaborados?
- Sí .....89%
  - No .....11%

### III. PERSONAL

25. ¿Todos los trabajadores del establecimiento tienen carné de manipulador de alimentos?
- Sí .....100%
26. ¿Usan ropa de uso exclusivo y limpia?
- Sí .....100%
27. ¿Existen taquillas individualizadas en vestuarios adecuados?
- Sí .....98%
  - No .....2%



28. *¿El aseo de manos se realiza con periodicidad adecuada y de forma correcta?*  
 -Sí .....85%  
 -No .....15%
29. *¿Advierte al personal que se abstenga de fumar, comer, masticar chicle, o cualquier otra práctica no higiénica?*  
 -Sí .....95%  
 -No .....5%
30. *¿Advierte al manipulador de mantener un estado de higiene personal adecuado?*  
 -Sí .....100%

#### IV. PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

31. *¿Existen animales domésticos en su establecimiento?*  
 (Perros, gatos, aves...)  
 -Sí .....1%  
 -No .....99%
32. *¿Se comprueba el origen de las materias primas, mediante la constatación de la documentación oficial?*  
 -Sí .....100%
33. *¿La limpieza la realiza de forma que no levante polvo?*  
 -Sí .....99%  
 -No .....1%
34. *La desinfección, desinsectación y desratización ¿la realiza usted mismo? ¿con productos autorizados y registrados?*  
 -Sí .....100%
35. *¿Los alimentos de origen vegetal que se consumen en crudo son lavados en una solución de agua con unas gotas de lejía de uso alimentario?*  
 -Sí .....83%  
 -No .....17%
36. *Los sobrantes de una salsa de mesa ¿Los desecha siempre?*  
 -Sí .....100%
37. *Los botes de salsa (Ej. mayonesa) que estén abiertos ¿se encuentran siempre en el frigorífico y en recipientes adecuados y cerrados?*  
 -Sí .....95%  
 -No .....5%

38. ¿Guardan la debida separación en las cámaras frigoríficas las materias primas entre sí?  
 -Sí .....55%  
 -No .....45%
39. ¿Los productos elaborados se almacenan tapados y se exponen en vitrinas alejados del alcance del público?  
 -Sí .....71%  
 -No .....29%
40. Los alimentos crudos se cortan y preparan en diferente tabla y con diferentes instrumentos que los alimentos elaborados?  
 -Sí .....86%  
 -No .....14%
41. Cuando prueba un guiso ¿lo realiza con utensilio diferente al utilizado para removerlo?  
 -Sí .....98%  
 -No .....2%
42. ¿Utiliza serrín o coloca cartones en el suelo?  
 -Sí .....9%  
 -No .....91%
43. ¿Se asegura que al calentar, se alcanza en el alimento una temperatura de 70° C ?  
 -Sí .....98%  
 -No .....2%
44. Los alimentos que llevan huevo como componente y no sufren un tratamiento térmico posterior,  
 -Se elaboran con mayonesa industrial o con ovoproductos autorizados.  
 -Sí .....94%  
 -No .....6%
- Se almacenan hasta su consumo a una temperatura inferior a 5° C.  
 -Sí .....97%  
 -No .....3%
- Se consumen dentro de las 24 horas siguientes a su elaboración.  
 -Sí .....99%  
 -No .....1%

## DATOS DE LA SEGUNDA VISITA EFECTUADA A LOS ESTABLECIMIENTOS INCLUIDOS EN EL PROGRAMA DE AUTOCONTROL

Para verificar la comprensión por el empresario, de las deficiencias detectadas en la 1.ª y su nivel de subsanación

### I. ESTADO GENERAL DE LOCALES E INSTALACIONES

1.ª *La cocina y el comedor están aislados de:*

1.1. *Servicios higiénicos*  
-Sí .....100%

1.2. *Lugar de contenedores de basura*  
-Sí .....94%  
-No .....6%

1.3. *Locales o lugares que puedan ser fuente de contaminación. (dormitorios, habitaciones, cocinas particulares, patio de uso doméstico, lugares con animales, etc.).*  
-Sí .....99%  
-No .....1%

2.ª *¿El suelo de la cocina es de material no absorbente; liso, de fácil limpieza, sin juntas de dilatación?*  
-Sí .....96%  
-No .....4%

3.ª *¿Paredes y techos de fácil limpieza?*  
-Sí .....96%  
-No .....4%

4.ª *¿Todos los desagües están protegidos con rejilla y sifón para evitar el retroceso de olores y roedores?*  
-Sí .....100%

5.ª *¿La iluminación está protegida frente a roturas en cocina y vitrinas expositoras?*  
-Sí .....99%  
-No .....1%

6.ª *Abastecimiento de agua potable. ¿Procede de Red Municipal?*  
-Sí .....100%

7.º En la cocina y en los puestos de manipulación de alimentos ¿existen y funcionan lavamanos de accionamiento no manual (de codo, pedal o rodilla), con jabón, toallas de un solo uso, cepillo de uñas, y dotados de agua fría y caliente?

-Sí .....64%  
-No .....36%

8.º Los contenedores de basuras ¿se almacenan en un lugar aislado de la cocina hasta su recogida?

-Sí .....95%  
-No .....5%

9.º ¿Los recipientes para basura están provistos de cierre hermético?

-Sí .....90%  
-No .....10%

9.1. ¿Permanecen tapados?

-Sí .....77%  
-No .....23%

9.2. ¿Utilizan bolsas para basura de un solo uso?

-Sí .....95%  
-No .....5%

9.3. ¿Están situados próximos a la zona de trabajo?

-Sí .....100%

9.4. ¿Se limpian y desinfectan todos los días?

-Sí .....98%  
-No .....2%

10. ¿Las cámaras frigoríficas están dotadas de termómetro? ¿Funciona?

-Sí .....88%  
-No .....12%

10.1. Están sobrecargadas en cuanto a la cantidad de alimentos

-Sí .....5%  
-No .....95%

10.2. Se revisa diariamente la temperatura de las cámaras

-Sí .....96%  
-No .....4%

10.3. El estado higiénico de las cámaras es el adecuado

-Sí .....90%  
-No .....10%

11. ¿La ventilación es la adecuada?
- Sí .....99%
  - No .....1%
12. ¿Las aberturas al exterior están protegidas para evitar el acceso de insectos?
- Sí .....94%
  - No .....6%
13. ¿Existen servicios higiénicos separados para trabajadores y público?
- Sí .....100%
14. ¿Los servicios poseen de forma permanente: papel higiénico, jabón líquido, cepillo de uñas, toallas de un solo uso, lavamanos de accionamiento no manual y pape-  
leras?
- Sí .....93%
  - No .....7%

## II. EQUIPO Y MATERIAL

15. ¿Después de cada jornada de trabajo se procede a una limpieza de todo el equipo y material utilizado aunque no haya estado en contacto directo con alimentos?
- Sí .....98%
  - No .....2%
- 15.1. ¿Hay posibilidad de limpiar adecuadamente la maquinaria y utensilios?  
Pieza a pieza.
- Sí .....98%
  - No .....2%
16. ¿Las superficies de trabajo (mesas, encimeras, tablas de cortar) son de material adecuado, y de fácil limpieza?
- Sí .....78%
  - No .....22%
17. ¿La vajilla y cubertería se revisa periódicamente para retirar piezas con erosión o defectos?
- Sí .....95%
  - No .....5%
18. ¿Existen superficies corroídas, degradadas, oxidadas en alguna parte del local o en el equipo y útiles de trabajo usados en la manipulación de alimentos?
- Sí .....33%
  - No .....67%

19. ¿Los productos de limpieza son almacenados en diferentes muebles o locales que los productos alimenticios?
- Sí .....89%
- No .....11%
20. ¿Existen papeleras a pie de barra o a disposición del usuario, o cualquier otro útil que evite que el usuario tire al suelo restos?
- Sí .....94%
- No .....6%
21. En el almacén de las materias primas y productos que no requiere frío ¿se almacenan éstos correctamente?
- Sí .....83%
- No .....17%
22. Las materias primas o comidas preparadas ¿cuando son expuestas están exclusivamente en armarios o vitrinas?
- Sí .....85%
- No .....15%
- 22.1. ¿Aislados o separados entre sí?
- Sí .....87%
- No .....13%
23. ¿Existe un sistema de limpieza que garantice la desinfección de la vajilla?
- Sí .....100%
24. ¿Se encuentra separada la zona de preparación de alimentos crudos y elaborados?
- Sí .....92%
- No .....8%

### III. PERSONAL

25. ¿Todos los trabajadores del establecimiento tienen carné de manipulador de alimentos?
- Sí .....100%
26. ¿Usan ropa de uso exclusivo y limpia?
- Sí .....100%

27. *¿Existen taquillas individualizadas en vestuarios adecuados?*  
 -Sí . . . . .98%  
 -No . . . . .2%
28. *¿El aseo de manos se realiza con periodicidad adecuada y de forma correcta?*  
 -Sí . . . . .89%  
 -No . . . . .11%
29. *¿Advierte al personal que se abstenga de fumar, comer, masticar chicle, o cualquier otra práctica no higiénica?*  
 -Sí . . . . .100%
30. *¿Advierte al manipulador de mantener un estado de higiene personal adecuado?*  
 -Sí . . . . .100%

#### IV. PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

31. *¿Existen animales domésticos en su establecimiento?*  
 -No . . . . .100%
32. *¿Se comprueba el origen de las materias primas, mediante la constatación de la documentación oficial?*  
 -Sí . . . . .100%
33. *¿La limpieza la realiza de forma que no levante polvo?*  
 -Sí . . . . .99%  
 -No . . . . .1%
34. *La desinfección, desinsectación y desratización ¿la realiza usted mismo? ¿con productos autorizados y registrados?*  
 -Sí . . . . .100%
35. *¿Los alimentos de origen vegetal que se consumen en crudo son lavados en una solución de agua con unas gotas de lejía de uso alimentario?*  
 -Sí . . . . .95%  
 -No . . . . .5%
36. *Los sobrantes de una salsa de mesa ¿Los desecha siempre?*  
 -Sí . . . . .100%

37. Los botes de salsa (Ej. mayonesa) que estén abiertos ¿se encuentran siempre en el refrigerador y en recipientes adecuados y cerrados?  
 -Sí .....100%
- 38 ¿Guardan la debida separación en las cámaras frigoríficas las materias primas entre sí?  
 -Sí .....85%  
 -No .....15%
- 39 ¿Los productos elaborados se almacenan tapados y se exponen en vitrinas alejados del alcance del público?  
 -Sí .....86%  
 -No .....14%
40. Los alimentos crudos se cortan y preparan en diferente tabla y con diferentes instrumentos que los alimentos elaborados?  
 -Sí .....100%
41. Cuando prueba un guiso ¿lo realiza con utensilio diferente al utilizado para removerlo?  
 -Sí .....100%
42. ¿Utiliza serrín o coloca cartones en el suelo?  
 -Sí .....1%  
 -No .....99%
43. ¿Se asegura que al calentar, se alcanza en el alimento una temperatura de 70° C ?  
 -Sí .....100%
44. Los alimentos que llevan huevo como componente y no sufren un tratamiento térmico posterior,  
 -Se elaboran con mayonesa industrial o con ovoproductos autorizados.  
 -Sí .....100%
- Se almacenan hasta su consumo a una temperatura inferior a 5° C.  
 -Sí .....97%  
 -No .....3%
- Se consumen dentro de las 24 horas siguientes a su elaboración.  
 -Sí .....100%



**DATOS COMPARATIVOS ENTRE LO CONTESTADO POR EL EMPRESARIO  
Y LA PRIMERA VISITA A LOS ESTABLECIMIENTOS**

**I. ESTADO GENERAL DE LOCALES E INSTALACIONES**

1.º *La cocina y el comedor están aislados de:*

1.1. *Servicios higiénicos*

	<u>Emp.</u>	<u>1.º</u>
-Sí .....	.98%	100%
-No .....	.2%	

1.2. *Lugar de contenedores de basura*

-Sí .....	100%	94%
-No .....		6%

1.3. *Locales o lugares que puedan ser fuente de contaminación. (dormitorios, habitaciones, cocinas particulares, patio de uso doméstico, lugares con animales, etc.).*

-Sí .....	.94%	99%
-No .....	.6%	1%

2.º *¿El suelo de la cocina es de material no absorbente; liso, de fácil limpieza, sin juntas de dilatación?*

-Sí .....	.97%	96%
-No .....	.3%	4%

3.º *¿Paredes y techos de fácil limpieza?*

-Sí .....	.98%	96%
-No .....	.2%	4%

4.º *¿Todos los desagües están protegidos con rejilla y sifón para evitar el retroceso de olores y roedores?*

-Sí .....	100%	100%
-----------	------	------

5.º *¿La iluminación está protegida frente a roturas en cocina y vitrinas expositoras?*

-Sí .....	100%	100%
-----------	------	------

6.º *Abastecimiento de agua potable. ¿Procede de Red Municipal?*

-Sí .....	100%	100%
-----------	------	------

7.º En la cocina y en los puestos de manipulación de alimentos ¿existen y funcionan lavamanos de accionamiento no manual (de codo, pedal o rodilla), con jabón, toallas de un sólo uso, cepillo de uñas, y dotados de agua fría y caliente?

	<u>Emp.</u>	<u>1.º</u>
-Sí .....	.98%	57%
-No .....	.2%	43%

8.º Los contenedores de basuras ¿se almacenan en un lugar aislado de la cocina hasta su recogida?

-Sí .....	.97%	91%
-No .....	.3%	9%

9.º ¿Los recipientes para basura están provistos de cierre hermético?

-Sí .....	.93%	87%
-No .....	.7%	13%

9.1. ¿Permanecen tapados?

-Sí .....	.98%	62%
-No .....	.2%	38%

9.2. ¿Utilizan bolsas para basura de un solo uso?

-Sí .....	.98%	95%
-No .....	.2%	5%

9.3. ¿Están situados próximos a la zona de trabajo?

-Sí .....	.37%	97%
-No .....	.63%	3%

9.4. ¿Se limpian y desinfectan todos los días?

-Sí .....	.97%	86%
-No .....	.3%	14%

10. ¿Las cámaras frigoríficas están dotadas de termómetro? ¿Funciona?

-Sí .....	.98%	85%
-No .....	.2%	15%

10.1. Están sobrecargadas en cuanto a la cantidad de alimentos

-Sí .....	.8%	9%
-No .....	.92%	91%

10.2. Se revisa diariamente la temperatura de las cámaras

-Sí .....	.96%	91%
-No .....	.4%	9%

10.3. El estado higiénico de las cámaras es el adecuado

	<u>Emp.</u>	<u>1.º</u>
-Sí . . . . .	.98%	88%
-No . . . . .	.2%	12%
11. ¿La ventilación es la adecuada?		
-Sí . . . . .	100%	96%
-Sí . . . . .		4%
12. ¿Las aberturas al exterior están protegidas para evitar el acceso de insectos?		
-Sí . . . . .	.97%	85%
-No . . . . .	.3%	15%
13. ¿Existen servicios higiénicos separados para trabajadores y público?		
-Sí . . . . .	.80%	100%
-No . . . . .	.20%	
14. ¿Los servicios poseen de forma permanente: papel higiénico, jabón líquido, cepillo de uñas, toallas de un solo uso, lavamanos de accionamiento no manual y pape- leras?		
-Sí . . . . .	.97%	93%
-No . . . . .	.3%	7%

II. EQUIPO Y MATERIAL

15. ¿Después de cada jornada de trabajo se procede a una limpieza de todo el equipo y material utilizado aunque no haya estado en contacto directo con alimentos?		
-Sí . . . . .	100%	98%
-No . . . . .		2%
15.1. ¿Hay posibilidad de limpiar adecuadamente la maquinaria y utensilios? Pieza a pieza.		
-Sí . . . . .	100%	98%
-No . . . . .		2%
16. ¿Las superficies de trabajo (mesas, encimeras, tablas de cortar) son de material adecuado, y de fácil limpieza?		
-Sí . . . . .	.98%	67%
-No . . . . .	.2%	33%

17. *¿La vajilla y cubertería se revisa periódicamente para retirar piezas con erosión o defectos?*

	<u>Emp.</u>	<u>1.ª</u>
-Sí .....	.98%	89%
-No .....	.2%	11%

18. *¿Existen superficies corroídas, degradadas, oxidadas en alguna parte del local o en el equipo y útiles de trabajo usados en la manipulación de alimentos?*

-Sí .....	.14%	40%
-No .....	.86%	60%

19. *¿Los productos de limpieza son almacenados en diferentes muebles o locales que los productos alimenticios?*

-Sí .....	.97%	82%
-No .....	.3%	18%

20. *¿Existen papeleras a pie de barra o a disposición del usuario, o cualquier otro útil que evite que el usuario tire al suelo restos?*

-Sí .....	.92%	89%
-No .....	.8%	11%

21. *En el almacén de las materias primas y productos que no requiere frío ¿se almacenan éstos correctamente?*

-Sí .....	100%	78%
-No .....		22%

22. *Las materias primas o comidas preparadas ¿cuando son expuestas están exclusivamente en armarios o vitrinas?*

-Sí .....	.98%	81%
-No .....	.2%	19%

22.1. *¿Aislados o separados entre sí?*

-Sí .....	.97%	85%
-No .....	.3%	15%

23. *¿Existe un sistema de limpieza que garantice la desinfección de la vajilla?*

-Sí .....	100%	100%
-----------	------	------

24. *¿Se encuentra separada la zona de preparación de alimentos crudos y elaborados?*

-Sí .....	.97%	89%
-No .....	.3%	11%

### III. PERSONAL

25. ¿Todos los trabajadores del establecimiento tienen carné de manipulador de alimentos?

	<u>Emp.</u>	<u>1.º</u>
-Sí . . . . .	100%	100%

26. ¿Usan ropa de uso exclusivo y limpia?

-Sí . . . . .	100%	100%
---------------	------	------

27. ¿Existen taquillas individualizadas en vestuarios adecuados?

-Sí . . . . .	81%	98%
-No . . . . .	19%	2%

28. ¿El aseo de manos se realiza con periodicidad adecuada y de forma correcta?

-Sí . . . . .	98%	85%
-No . . . . .	2%	15%

29. ¿Advierte al personal que se abstenga de fumar, comer, masticar chicle, o cualquier otra práctica no higiénica?

-Sí . . . . .	98%	95%
-No . . . . .	2%	5%

30. ¿Advierte al manipulador de mantener un estado de higiene personal adecuado?

-Sí . . . . .	100%	100%
---------------	------	------

### IV. PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

31. ¿Existen animales domésticos en su establecimiento?

-Sí . . . . .	6%	1%
-No . . . . .	94%	99%

32. ¿Se comprueba el origen de las materias primas, mediante la constatación de la documentación oficial?

-Sí . . . . .	100%	100%
---------------	------	------

33. ¿La limpieza la realiza de forma que no levante polvo?

-Sí . . . . .	100%	99%
-No . . . . .		1%

34. La desinfección, desinsectación y desratización ¿la realiza usted mismo? ¿con productos autorizados y registrados?

	<u>Emp.</u>	<u>1.º</u>
-Sí . . . . .	100%	100%

35. ¿Los alimentos de origen vegetal que se consumen en crudo son lavados en una solución de agua con unas gotas de lejía de uso alimentario?

-Sí . . . . .	97%	83%
-No . . . . .	3%	17%

36. Los sobrantes de una salsa de mesa ¿Los desecha siempre?

-Sí . . . . .	98%	100%
-No . . . . .	2%	

37. Los botes de salsa (Ej. mayonesa) que estén abiertos ¿se encuentran siempre en el frigorífico y en recipientes adecuados y cerrados?

-Sí . . . . .	98%	95%
-No . . . . .	2%	5%

38. ¿Guardan la debida separación en las cámaras frigoríficas las materias primas entre sí?

-Sí . . . . .	96%	55%
-No . . . . .	4%	45%

39. ¿Los productos elaborados se almacenan tapados y se exponen en vitrinas alejados del alcance del público?

-Sí . . . . .	97%	71%
-No . . . . .	3%	29%

40. Los alimentos crudos se cortan y preparan en diferente tabla y con diferentes instrumentos que los alimentos elaborados?

-Sí . . . . .	94%	86%
-No . . . . .	6%	14%

41. Cuando prueba un guiso ¿lo realiza con utensilio diferente al utilizado para removerlo?

-Sí . . . . .	97%	98%
-No . . . . .	3%	2%

42. ¿Utiliza serrín o coloca cartones en el suelo?

-Sí . . . . .	7%	9%
-No . . . . .	93%	91%

43. ¿Se asegura que al calentar, se alcanza en el alimento una temperatura de 70° C ?

	<u>Emp.</u>	<u>1.º</u>
-Sí .....	.94%	98%
-No .....	.6%	2%

44. Los alimentos que llevan huevo como componente y no sufren un tratamiento térmico posterior,

-Se elaboran con mayonesa industrial o con ovoproductos autorizados.

-Sí .....	.98%	94%
-No .....	.2%	6%

-Se almacenan hasta su consumo a una temperatura inferior a 5° C.

-Sí .....	.97%	97%
-No .....	.3%	3%

-Se consumen dentro de las 24 horas siguientes a su elaboración.

-Sí .....	.97%	99%
-No .....	.3%	1%





**DATOS COMPARATIVOS ENTRE LA PRIMERA Y SEGUNDA VISITA  
EFECTUADA A LOS ESTABLECIMIENTOS INCLUIDOS  
EN EL PROGRAMA DE AUTOCONTROL  
QUE REFLEJA LA SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS Y LA MEJORA EN  
INFRAESTRUCTURAS, HÁBITOS HIGIÉNICOS Y DEMÁS**

**I. ESTADO GENERAL DE LOCALES E INSTALACIONES**

1.º *La cocina y el comedor están aislados de:*

1.1. *Servicios higiénicos*

	<u>1.º</u>	<u>2.º</u>
-Sí . . . . .	100%	100%

1.2. *Lugar de contenedores de basura*

-Sí . . . . .	.94%	94%
-No . . . . .	.6%	6%

1.3. *Locales o lugares que puedan ser fuente de contaminación. (dormitorios, habitaciones, cocinas particulares, patio de uso doméstico, lugares con animales, etc.).*

-Sí . . . . .	.99%	99%
-No . . . . .	.1%	1%

2.º *¿El suelo de la cocina es de material no absorbente; liso, de fácil limpieza, sin juntas de dilatación?*

-Sí . . . . .	.96%	96%
-No . . . . .	.4%	4%

3.º *¿Paredes y techos de fácil limpieza?*

-Sí . . . . .	.96%	96%
-No . . . . .	.4%	4%

4.º *¿Todos los desagües están protegidos con rejilla y sifón para evitar el retroceso de olores y roedores?*

-Sí . . . . .	100%	100%
---------------	------	------

5.º *¿La iluminación está protegida frente a roturas en cocina y vitrinas expositoras?*

-Sí . . . . .	100%	99%
-No . . . . .		1%

6.º *Abastecimiento de agua potable. ¿Procede de Red Municipal?*

-Sí . . . . .	100%	100%
---------------	------	------

7.º En la cocina y en los puestos de manipulación de alimentos ¿existen y funcionan lavamanos de accionamiento no manual (de codo, pedal o rodilla), con jabón, toallas de un sólo uso, cepillo de uñas, y dotados de agua fría y caliente?

	<u>1.º</u>	<u>2.º</u>
-Sí .....	.57%	64%
-No .....	.43%	36%

8.º Los contenedores de basuras ¿se almacenan en un lugar aislado de la cocina hasta su recogida?

-Sí .....	.91%	95%
-No .....	.9%	5%

9.º ¿Los recipientes para basura están provistos de cierre hermético?

-Sí .....	.87%	90%
-No .....	.13%	10%

9.1. ¿Permanecen tapados?

-Sí .....	.62%	77%
-No .....	.38%	23%

9.2. ¿Utilizan bolsas para basura de un solo uso?

-Sí .....	.95%	95%
-No .....	.5%	5%

9.3. ¿Están situados próximos a la zona de trabajo?

-Sí .....	.97%	100%
-No .....	.3%	

9.4. ¿Se limpian y desinfectan todos los días?

-Sí .....	.86%	98%
-No .....	.14%	2%

10. ¿Las cámaras frigoríficas están dotadas de termómetro? ¿Funciona?

-Sí .....	.85%	88%
-No .....	.15%	12%

10.1. Están sobrecargadas en cuanto a la cantidad de alimentos

-Sí .....	.9%	5%
-No .....	.91%	95%

10.2. Se revisa diariamente la temperatura de las cámaras

-Sí .....	.91%	96%
-No .....	.9%	4%

### 10.3. El estado higiénico de las cámaras es el adecuado

	<u>1.º</u>	<u>2.º</u>
-Sí . . . . .	.88%	90%
-No . . . . .	.12%	10%
11. <i>¿La ventilación es la adecuada?</i>		
-Sí . . . . .	.96%	99%
-Sí . . . . .	4%	1%
12. <i>¿Las aberturas al exterior están protegidas para evitar el acceso de insectos?</i>		
-Sí . . . . .	.85%	94%
-No . . . . .	.15%	6%
13. <i>¿Existen servicios higiénicos separados para trabajadores y público?</i>		
-Sí . . . . .	100%	100%
14. <i>¿Los servicios poseen de forma permanente: papel higiénico, jabón líquido, cepillo de uñas, toallas de un solo uso, lavamanos de accionamiento no manual y pape- leras?</i>		
-Sí . . . . .	.93%	93%
-No . . . . .	.7%	7%

## II. EQUIPO Y MATERIAL

15. <i>¿Después de cada jornada de trabajo se procede a una limpieza de todo el equipo y material utilizado aunque no haya estado en contacto directo con alimentos?</i>		
-Sí . . . . .	.98%	98%
-No . . . . .	.2%	2%
15.1. <i>¿Hay posibilidad de limpiar adecuadamente la maquinaria y utensilios? Pieza a pieza.</i>		
-Sí . . . . .	.98%	98%
-No . . . . .	.2%	2%
16. <i>¿Las superficies de trabajo (mesas, encimeras, tablas de cortar) son de material adecuado, y de fácil limpieza?</i>		
-Sí . . . . .	.67%	78%
-No . . . . .	.33%	22%

17. *¿La vajilla y cubertería se revisa periódicamente para retirar piezas con erosión o defectos?*

	<u>1.º</u>	<u>2.º</u>
-Sí .....	.89%	95%
-No .....	.11%	5%

18. *¿Existen superficies corroídas, degradadas, oxidadas en alguna parte del local o en el equipo y útiles de trabajo usados en la manipulación de alimentos?*

-Sí .....	.40%	33%
-No .....	.60%	67%

19. *¿Los productos de limpieza son almacenados en diferentes muebles o locales que los productos alimenticios?*

-Sí .....	.82%	89%
-No .....	.18%	11%

20. *¿Existen papeleras a pie de barra o a disposición del usuario, o cualquier otro útil que evite que el usuario tire al suelo restos?*

-Sí .....	.92%	89%
-No .....	.8%	11%

21. *En el almacén de las materias primas y productos que no requiere frío ¿se almacenan éstos correctamente?*

-Sí .....	.78%	83%
-No .....	.22%	17%

22. *Las materias primas o comidas preparadas ¿cuando son expuestas están exclusivamente en armarios o vitrinas?*

-Sí .....	.81%	85%
-No .....	.19%	15%

22.1. *¿Aislados o separados entre sí?*

-Sí .....	.85%	87%
-No .....	.15%	13%

23. *¿Existe un sistema de limpieza que garantice la desinfección de la vajilla?*

-Sí .....	.100%	100%
-----------	-------	------

24. *¿Se encuentra separada la zona de preparación de alimentos crudos y elaborados?*

-Sí .....	.89%	92%
-No .....	.11%	8%

### III. PERSONAL

25. *¿Todos los trabajadores del establecimiento tienen carné de manipulador de alimentos?*
- |               | <u>1.ª</u> | <u>2.ª</u> |
|---------------|------------|------------|
| -Sí . . . . . | 100%       | 100%       |
26. *¿Usan ropa de uso exclusivo y limpia?*
- |               |      |      |
|---------------|------|------|
| -Sí . . . . . | 100% | 100% |
|---------------|------|------|
27. *¿Existen taquillas individualizadas en vestuarios adecuados?*
- |               |     |     |
|---------------|-----|-----|
| -Sí . . . . . | 98% | 98% |
| -No . . . . . | 2%  | 2%  |
28. *¿El aseo de manos se realiza con periodicidad adecuada y de forma correcta?*
- |               |     |     |
|---------------|-----|-----|
| -Sí . . . . . | 85% | 89% |
| -No . . . . . | 15% | 11% |
29. *¿Advierte al personal que se abstenga de fumar, comer, masticar chicle, o cualquier otra práctica no higiénica?*
- |               |     |      |
|---------------|-----|------|
| -Sí . . . . . | 95% | 100% |
| -No . . . . . | 5%  |      |
30. *¿Advierte al manipulador de mantener un estado de higiene personal adecuado?*
- |               |      |      |
|---------------|------|------|
| -Sí . . . . . | 100% | 100% |
|---------------|------|------|

### IV. PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

31. *¿Existen animales domésticos en su establecimiento?*
- |               |     |      |
|---------------|-----|------|
| -Sí . . . . . | 1%  |      |
| -No . . . . . | 99% | 100% |
32. *¿Se comprueba el origen de las materias primas, mediante la constatación de la documentación oficial?*
- |               |      |      |
|---------------|------|------|
| -Sí . . . . . | 100% | 100% |
|---------------|------|------|
33. *¿La limpieza la realiza de forma que no levante polvo?*
- |               |     |     |
|---------------|-----|-----|
| -Sí . . . . . | 99% | 99% |
| -No . . . . . | 1%  | 1%  |

34. <i>La desinfección, desinsectación y desratización ¿la realiza usted mismo? ¿con productos autorizados y registrados?</i>	<u>1.º</u>	<u>2.º</u>
-Sí .....	100%	100%
35. <i>¿Los alimentos de origen vegetal que se consumen en crudo son lavados en una solución de agua con unas gotas de lejía de uso alimentario?</i>		
-Sí .....	83%	95%
-No .....	17%	5%
36. <i>Los sobrantes de una salsa de mesa ¿Los desecha siempre?</i>		
-Sí .....	100%	100%
37. <i>Los botes de salsa (Ej. mayonesa) que estén abiertos ¿se encuentran siempre en el frigorífico y en recipientes adecuados y cerrados?</i>		
-Sí .....	95%	100%
-No .....	5%	
38. <i>¿Guardan la debida separación en las cámaras frigoríficas las materias primas entre sí?</i>		
-Sí .....	55%	85%
-No .....	5%	15%
39. <i>¿Los productos elaborados se almacenan tapados y se exponen en vitrinas alejados del alcance del público?</i>		
-Sí .....	71%	86%
-No .....	29%	14%
40. <i>Los alimentos crudos se cortan y preparan en diferente tabla y con diferentes instrumentos que los alimentos elaborados?</i>		
-Sí .....	86%	100%
-No .....	14%	
41. <i>Cuando prueba un guiso ¿lo realiza con utensilio diferente al utilizado para removerlo?</i>		
-Sí .....	98%	100%
-No .....	2%	
42. <i>¿Utiliza serrín o coloca cartones en el suelo?</i>		
-Sí .....	9%	1%
-No .....	91%	99%

43. ¿Se asegura que al calentar, se alcanza en el alimento una temperatura de 70° C?

	<u>1.ª</u>	<u>2.ª</u>
-Sí .....	.98%	100%
-No .....	2%	

44. Los alimentos que llevan huevo como componente y no sufren un tratamiento térmico posterior,

-Se elaboran con mayonesa industrial o con ovoproductos autorizados.

-Sí .....	.94%	100%
-No .....	6%	

-Se almacenan hasta su consumo a una temperatura inferior a 5° C.

-Sí .....	.97%	97%
-No .....	.3%	3%

-Se consumen dentro de las 24 horas siguientes a su elaboración.

-Sí .....	.99%	100%
-No .....	1%	





## ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS

Durante el desarrollo del Programa, se han efectuado, por el técnico en Higiene de alimentos junto con el personal de Hostemur, reiteradas visitas a los establecimientos afectos al Autocontrol.

A través de estas visitas, se han cumplido una serie de objetivos:

- Comprobar, in situ, el estado de las instalaciones y hábitos en la manipulación de alimentos.
- Analizar con el empresario y con el personal del establecimiento, las técnicas en la manipulación de alimentos, conservación, etc...  
Así como resolver las diferentes dudas planteadas.
- Analizar con el empresario los distintos cuestionarios incluidos en el Programa.

Además se han impartido diversos cursos de manipulación de alimentos, continuando así con la planificación formativa implantada por Hostemur desde el año 1993.



EVALUACIÓN





## **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE AUTOCONTROL 1994**

### **PROTOCOLO DE AUTOCONTROL**

En la mayoría de los puntos del protocolo, los datos aportados por el empresario y los observados por el técnico, no infieren a diferencias significativas. No obstante se aprecia en algunos casos resultados que hacen suponer que el empresario es más riguroso que el técnico a la hora de apreciar las deficiencias. Ello se debe por un lado a la confusión existente en el aspecto conceptual de las preguntas, y por otro a que en el periodo de tiempo transcurrido entre la cumplimentación del protocolo por el empresario y la primera visita de inspección, algunas deficiencias han sido subsanadas.

En el apartado referido al estado general de locales e instalaciones, es destacable que en el lavamanos de la cocina se han encontrado deficiencias referidas principalmente a una dotación incompleta de éste en un 43% de los casos.

En lo referente a los recipientes para la basura, éstos permanecen abiertos en la cocina en un 38% de los casos. Este dato se ve reducido en un 15% en la segunda visita. Se ha constatado que la mayoría de los establecimientos en los que los recipientes permanecen tapados, disponían de accionamiento no manual para su apertura.

Los establecimientos, a los que según la normativa vigente se les exige servicios higiénicos separados para trabajadores y público, cumplen con la misma en su totalidad.

La dotación de los servicios higiénicos, es completa en un 93% de los casos. Dato que contrasta con la situación detectada en el lavamanos de la cocina y a la que anteriormente nos hemos referido.

En el equipo y material de la cocina, las superficies de trabajo son de material inadecuado en un 33%, principalmente por la presencia de mesas y tablas de madera.

Existen superficies corroídas, degradadas u oxidadas en el equipo y útiles de trabajo en un 40% de los casos.

Las dos deficiencias referidas con anterioridad, han sido mejoradas en un 11 y 7% respectivamente.

Los establecimientos suelen ofertar un número de platos preparados superior a la superficie disponible en las vitrinas expositoras. En un 19% de los casos, estos platos eran presentados sin las condiciones higiénicas necesarias. Esta situación fue subsanada en la 2.<sup>a</sup> visita en un 5% de los casos.

La verificación de las prácticas higiénicas constituye uno de los puntos de más difícil control en las visitas efectuadas por el técnico, siendo éstas uno de los factores más importantes cara a la prevención de aparición de enfermedades de origen alimentario.

Destaca el punto 38, referido a la separación que deben guardar las materias primas en la cámara frigorífica. Un 45% de los establecimientos visitados, presentaban problemas de incompatibilidad de cámaras. Esta situación se ha visto solucionada, reduciéndose a un 15% del total de los locales.

La utilización de huevo fresco para la elaboración de salsas, principalmente mayonesa, se detectó en un 6% de los establecimientos. Este porcentaje fue reducido en su totalidad en la 2.ª visita.

## **FORMACIÓN DE MANIPULADORES**

### **A. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN**

Del estudio del cuestionario de autoevaluación que se realizó al inicio del Programa de Autocontrol, se pudieron extraer las siguientes conclusiones:

- El 75,5% de los alumnos consideran que la exposición de los temas ha sido muy clara y ha servido para aclarar dudas.
- La utilidad del curso para aprender conceptos nuevos, es valorada como positiva en un 68,5%.
- Los asistentes destacan la atención prestada por el técnico ante las dudas surgidas a lo largo de la clase, así como la expresión clara y sencilla, buscando en todo momento una mayor comprensión en los temas a tratar.
- La participación de los alumnos es considerada por los propios asistentes uno de los puntos a tener en cuenta de cara a la planificación de los futuros cursos.
- Los aspectos a mejorar señalados por los asistentes como más importantes van referidos a una mayor duración y frecuencia en la realización de estos cursos, así como un mayor contenido de éstos. Destaca también la demanda hacia una mayor especificidad en cuanto a los temas de restauración a tratar.

### **B. CURSOS DE MANIPULADOR**

Se han realizado 15 cursos de manipuladores de alimentos con una asistencia media de 45 personas.

Los cursos se han impartido mediante clases teóricas, ilustradas con medios audiovisuales para facilitar la comprensión de los conceptos por el alumno.

El objetivo principal pretendido en estos cursos ha sido la motivación del manipulador hacia un cambio de mentalidad, así como una mayor sensibilización ante la problemática de las enfermedades de transmisión alimentaria.

Se ha comprobado una participación más activa del alumno ante el planteamiento de supuestos prácticos y problemas abiertos, los cuales son debatidos en las sesiones formativas, favoreciendo una mayor implicación del manipulador en los problemas derivados de una incorrecta manipulación.

En las visitas efectuadas a los establecimientos afectos al programa de autocontrol, se ha realizado una labor formativa al personal de los mismos. Esta experiencia permite aclarar de forma directa y en una situación real los fundamentos en que se basa una correcta manipulación de alimentos. El manipulador verifica en sus propias instalaciones las posibles deficiencias en la manipulación y conservación de los alimentos.

Lo referido anteriormente, permite al técnico del Programa de Autocontrol un mayor acercamiento al manipulador, dando lugar a un clima de confianza, el cual resulta muy beneficioso para el cumplimiento de los fines perseguidos por el autocontrol, y que no es otro que la clarificación de conceptos.

## **OBSERVACIONES DEL EMPRESARIO**

El 99% de los empresarios encuestados, opinan estar preparados para afrontar y asumir un tipo de control sanitario diferente al que se viene empleando hasta ahora.

El 48% considera el autocontrol como método alternativo a la inspección oficial para lograr un control sanitario.

No creen eficaz el sistema de formación de manipuladores actual, proponiendo sistemas más participativos y específicos de la materia en la que desarrollan su trabajo, no obstante el 82% sigue dando mucha importancia al reconocimiento médico.

En general tienen buenos conocimientos sanitarios en cuanto a la limpieza, estiba en cámaras, incompatibilidades, manejo de congelados y contaminación cruzada, aunque un 69% opina que en el sector no hay una correcta formación-información.

Demandan formación y reciclado semestral/anual un 95%, reconociendo un 89% de los empresarios encuestados que los brotes se producen por deficiencias higiénicas en la manipulación, frente a un 6% que los achacan a la mala calidad del producto.

Un 93% de los encuestados define perfectamente el concepto de calidad –correcta elaboración, manipulación, servicio y limpieza–.

La mayoría de los empresarios consideran el autocontrol como método alternativo a la inspección, no obstante ven conveniente la existencia de la inspección por parte de los técnicos de Sanidad, pero ésta debe ser más clarificadora y formativa.

El 69% de los empresarios encuestados opina que la información-formación en el sector es insuficiente. Esta formación es fundamental para motivar al manipulador.

Es de destacar la demanda efectuada por los profesionales del sector encaminada a un cambio en el aspecto formalista del carnet de manipulador. Consideran más apropiado una labor de formación continuada, con una periodicidad anual, y no la actual de carácter cuatrienal.

## **ENCUESTA AL USUARIO**

Si bien el estado general del establecimiento es correcto, desde el punto de vista higiénico, existen determinados detalles que han sido mejorados y que han, prácticamente, desaparecido, en la segunda encuesta realizada por el usuario después de la terminación de la primera fase del Programa.

La puntuación de los establecimientos del Programa se ha incrementado ligeramente. De una puntuación de 1 a 10 que el usuario del restaurante debía otorgar en base a criterios sanitarios objetivos, en la primera encuesta el 62% de los establecimientos estaban calificados de 9 a 10, mientras que en la segunda encuesta el porcentaje ha subido al 68%.

## **EVOLUCIÓN DE LOS BROTES DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTARIA EN EL PERIODO 1991-1994. ESPECIAL REFERENCIA A LA RESTAURACIÓN COLECTIVA**

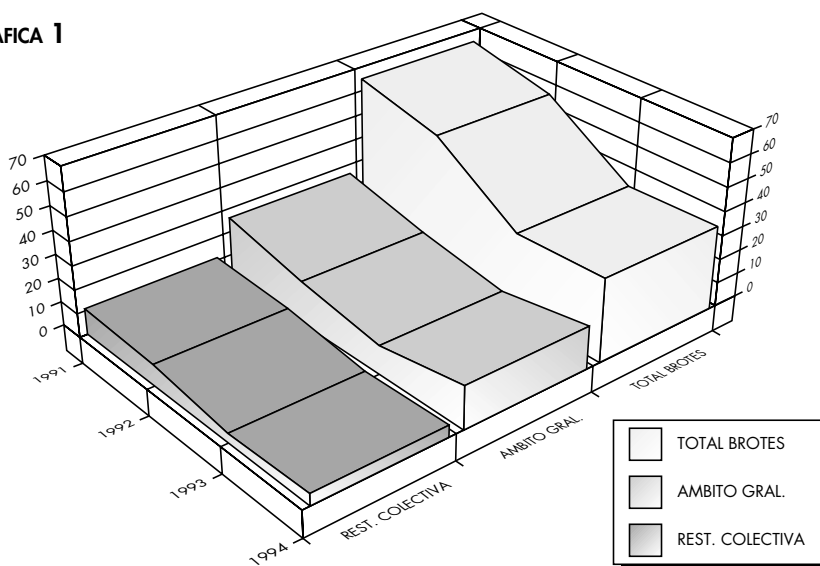
El análisis de la información recogida en la investigación de los brotes de enfermedades transmitidas por alimentos durante el desarrollo del programa de Vigilancia y Control de E.T.A.s a lo largo de 1994, revela el mantenimiento de la tendencia a la disminución de este tipo de episodios, que ya se inició en el año 1992 con respecto a 1991.

Así, tal y como puede apreciarse en la Gráfica 1, ha habido un descenso del número total de brotes de ámbito general, es decir, los originados en establecimientos públicos suponen una disminución del 31%, y si nos circunscribimos exclusivamente al sector de la restauración colectiva esta disminución alcanza el 54,5%



## EVOLUCIÓN DE LOS BROTES DE E.T.A. 1991-1994 Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

**GRÁFICA 1**



AÑO	TOTAL BROTES	AMBITO GRAL.	REST. COLECTIVA
1991	65	26	11
1992	57	18	9
1993	34	12	4
1994	35	18	5

El mantenimiento de esta tendencia a la disminución de este tipo de episodios podemos atribuirlo a dos hechos fundamentales:

a) La forma de conciencia del sector de la restauración colectiva, evidenciada a su vez por:

- \* La notable mejora de las condiciones higiénico-sanitarias y de infraestructura de los establecimientos,
- \* y por la profesionalización del personal manipulador de alimentos, que cada vez demuestra unos mayores conocimientos en materia de higiene alimentaria.

b) El esfuerzo realizado en labores de control y asesoramiento sanitarios ejercidas sobre los establecimientos de este sector.

Estos dos hechos, que persiguen claramente objetivos comunes, demuestran la preocupación tanto del sector de la restauración colectiva como de la Adminis-

tración y han generado una sistemática de trabajo innovadora que ya comenzó a gestarse en el año 1992 y que culminó con la firma en 1993 del Convenio suscrito entre la Asociación de Hosteleros de la Región (Hostemur), el Misaco y la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, mediante el cual está en marcha y arrojando muy buenos resultados un Programa de Autocontrol de Calidad en la Restauración Colectiva.

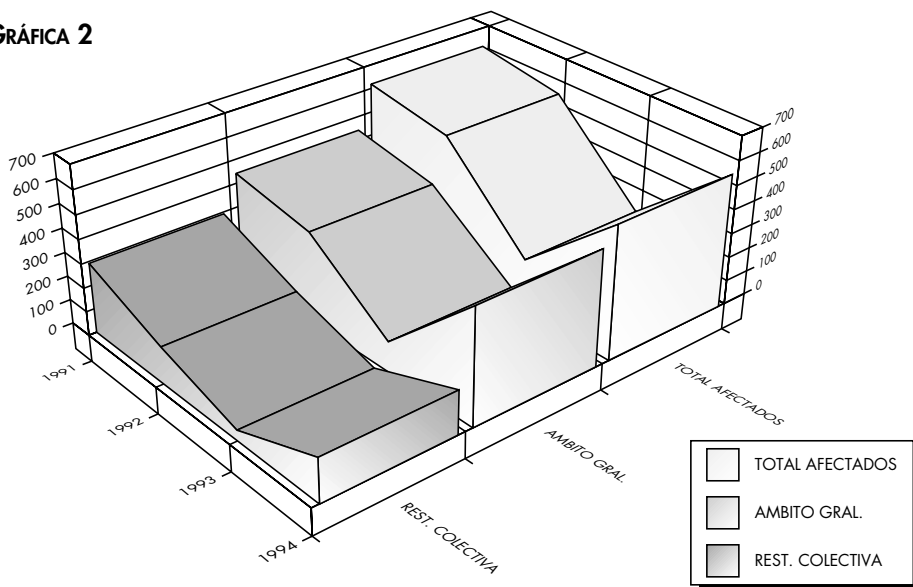
En cuanto a la evolución del número de personas afectadas en brotes de origen alimentario y considerándolo como un indicador fundamental en el análisis de la información recogida en la investigación epidemiológica, la tendencia a la disminución mantenida entre 1991 y 1993 y que registró los siguientes valores:

\* Disminuciones del 64% y del 71% para el número total de brotes y para el número de brotes de ámbito general, respectivamente.

\* Disminución del 85% para los brotes originales en el seno del sector de la restauración colectiva

En el año de 1994 ha sufrido un considerable aumento, aunque sigue estando por debajo de los niveles observados en 1991 como puede observarse en la Gráfica 2.

**GRÁFICA 2**



AÑO	TOTAL AFECTADOS	AMBITO GRAL.	REST. COLECTIVA
1991	619	441	292
1992	561	378	154
1993	220	127	44
1994	556	483	183

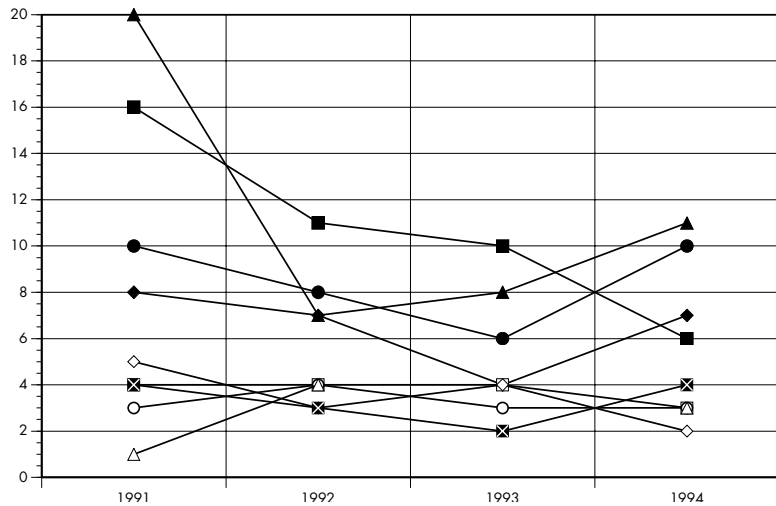
La explicación de este aumento, podría parecer incluso contradictorio con respecto al resto de indicadores, ya que resulta desproporcionado, radica en la aparición de un brote que tuvo lugar en un comedor colectivo (mesón restaurante) en el que la población susceptible estuvo en torno a las 1.500 personas, y el número de afectados fue de 121, y que ocurrió durante el desarrollo de varias celebraciones multitudinarias servidas en una sola jornada, con presencia de manipuladores ocasionales.

Si de los valores consignados en la gráfica deducimos los correspondientes a este brote, el resultado final para 1994 quedaría más acorde con la tendencia normal que se viene registrando desde 1991.

Otro dato interesante, que corrobora en cierta medida la interpretación de los anteriores indicadores, es la evolución que han sufrido los factores contribuyentes a los brotes ocurridos durante este periodo, que recoge la gráfica número 3.

### EVOLUCIÓN DE LOS FACTORES CONTRIBUYENTES DE E.T.A. 1991-1994 Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

**GRÁFICA 3**



	1991	1992	1993	1994
■ Consumo alim. crudos	16	11	10	6
● Prep. con gran antelac.	10	8	6	10
▲ Conserv. a temp. ambiente	20	7	8	11
◆ Deficiencias del local	8	7	4	7
□ Contaminación cruzada	4	4	4	3
○ Manip. circunst.	3	4	3	3
△ Prep. de grandes cant.	1	4		3
◇ Prácticas incorrectas	5	3	4	2
⊗ Refrigeración insuficiente	4	3	2	4

Como puede apreciarse, la concurrencia de los factores descritos en la gráfica, es cada vez menor en la mayoría de los casos, destacando entre ellos los siguientes:

- Consumo de alim. crudos  
(mayoritariamente huevos) . . . . .65% de disminución
- Conservación a temperatura ambiente . . . .45% de disminución
- Prácticas incorrectas de manipulación . . . .60%

Respecto al brote masivo mencionado anteriormente, hay que resaltar que durante la investigación llevada a cabo, se pudo constatar que concurrieron en él todos y cada uno de los factores contribuyentes reflejados en el cuadro.

## CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

Destaca la actitud positiva del sector ante la implantación de sistemas de control sanitario alternativos, asumiendo los empresarios la responsabilidad en su desarrollo.

Tal y como se reflejan en los datos resultantes de la documentación analizada por el equipo técnico, la implantación del Programa ha fomentado una mejora general en las condiciones sanitarias de los locales, tanto en lo referente a condiciones estructurales y dotación de los mismos, como al aspecto de las prácticas higiénicas y hábitos del personal, eliminándose con ello bastantes de los riesgos para la salud identificados con la restauración colectiva.

Uno de los aspectos más importantes a destacar es la motivación del manipulador ante el carácter innovador dado en la formación a través de este Programa.

Los resultados obtenidos, ofrecen una alternativa al sistema tradicional de concesión/renovación del carnet de manipulador de alimentos, cuando por el Técnico de Hostemur, y con las verificaciones de la Administración (visitas de comprobación), se emitan informes favorables de los hábitos higiénicos en un establecimiento. En definitiva, cambiar el concepto examen/control, por el de EVALUACIÓN CONTINUADA de los hábitos higiénicos

Esta experiencia resalta la gran demanda existente en el sector, encaminada a una formación-información más completa y continuada, lo que evidencia la importancia no sólo de continuarla sino de ampliarla a un mayor número de establecimientos, los cuales han mostrado ya su interés en su participación.

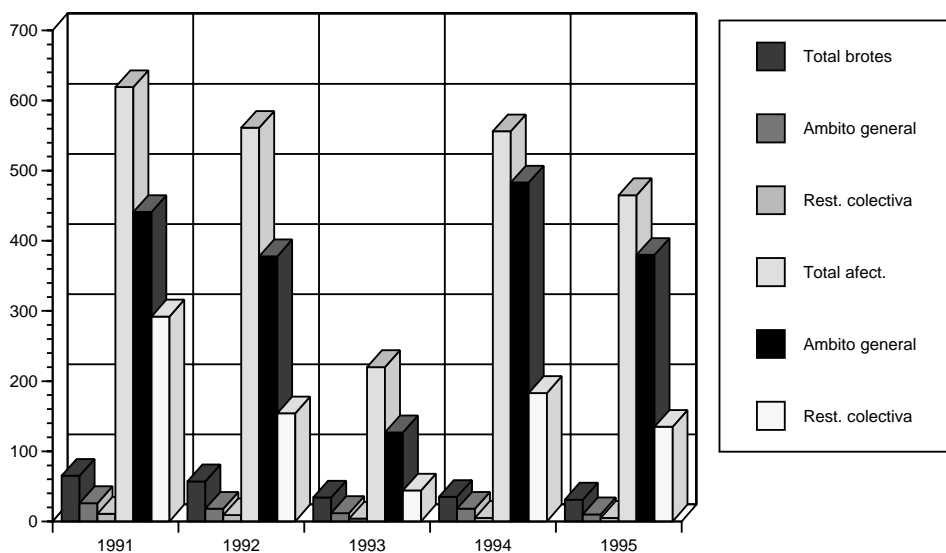


## ANEXO

Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, también durante 1995, la tendencia a la disminución en la mayoría de los parámetros analizados en el estudio de los brotes de enfermedades transmitidas por alimentos se mantiene.

En relación a los brotes ocurridos en el seno de la restauración colectiva, esta tendencia queda patente, ya que si bien el número de brotes en este último año es igual al de 1994, la cantidad de personas afectadas sufre una sensible disminución, lo que conlleva una media de afectados por brote bastante menor, pasando de 36,6 en el 94 a 27 en el 95.

EVOLUCIÓN DE LOS BROTES DE E.T.A. 1991-1995 (a 1-XII-1995)  
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



	1991	1992	1993	1994	1995
Total brotes	65	57	34	35	31
Ambito general	26	18	12	18	10
Rest. colectiva	11	9	4	5	5
Total afect.	619	561	220	556	465
Ambito general	441	378	127	483	380
Rest. colectiva	292	154	44	183	135